



Esta obra está bajo una [Licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Evaluación de la gestión de personal y su incidencia en las funciones
administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de
Pinto Recodo, periodo 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Joel Pashanase Chuquipoma

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Evaluación de la gestión de personal y su incidencia en las funciones
administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de
Pinto Recodo, periodo 2017**

AUTOR:

Joel Pashanase Chuquipoma

Sustentada y aprobada el 08 de noviembre del 2019, por el siguiente jurado:

Econ. M. Sc. Réniger Sousa Fernández

Presidente

Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Secretario

Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Vocal

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Joel Pashanase Chuquipoma, con DNI N° 73390228, egresado de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional Administración, autor de la tesis titulada: **Evaluación de la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 08 de noviembre del 2019.



.....
Bach. Joel Pashanase Chuquipoma

DNI N° 73390228

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Pashanase Chuquipoma Joel	
Código de alumno : 128317	Teléfono: 949071037
Correo electrónico : joel.pashanase.2017@gmail.com	DNI: 73390228

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Profesional de: Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : Evaluación de la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017
Año de publicación: 2019

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.

Fecha de recepción del documento:

12 / 10 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Con todo mi amor, para mis padres, Genaro Pashanase Ishuiza y Eva Socorro Chuquipoma Garcia; por el esfuerzo y la entrega abnegada al cumplimiento de mis objetivos. El amor de familia, un pequeño cielo en mi vida, que motivó mi crecimiento personal y profesional.

Joel Pashanase Chuquipoma.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres, hermano y maestros, por la abnegada misión de contribuir a mi crecimiento personal y profesional, mil gracias.

A la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, por abrirme las puertas y desarrollar la presente investigación.

Joel Pashanase Chuquipoma.

Índice

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii

Introducción.....	1
-------------------	---

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación	4
1.2. Bases teóricas.....	10
1.2.1. Gestión de Personal	10
1.2.2. Funciones Administrativas	24
1.3. Definición de términos básicos	31

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis	33
2.2. Sistemas de variables	33
2.3. Tipo y nivel de investigación.....	33
2.4. Diseño de investigación	33
2.5. Población y Muestra	34
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	35

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados	36
3.2. Discusión de Resultados.....	49
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
ANEXOS	56

Índice de Tablas

Tabla 1: Incorporar a las personas.....	36
Tabla 2: Colocación de las personas.....	38
Tabla 3: Recompensar a las personas.....	39
Tabla 4: Desarrollo de las personas.....	40
Tabla 5: Retener a las personas.	41
Tabla 6: Variable Gestión de Personal.	42
Tabla 7: Planeación.	43
Tabla 8: Organización.	44
Tabla 9: Dirección.	45
Tabla 10: Control.....	46
Tabla 11: Variable Funciones Administrativas.	47
Tabla 12: Rango de coeficiente de correlación.	48
Tabla 13: Incidencia de la variable gestión de personal en la variable funciones administrativas.....	49

Índice de Figuras

Figura 1: Funciones de la Gestión de Personal.....	13
Figura 2: Las Cuatro Funciones Administrativas	25
Figura 3: Incorporar a las personas.....	37
Figura 4: Colocación de las personas.	38
Figura 5: Recompensar a las personas.....	39
Figura 6: Desarrollo de las personas.....	40
Figura 7: Retener a las personas.	41
Figura 8: Variable Gestión de Personal.....	42
Figura 9: Planeación.....	43
Figura 10: Organización.....	44
Figura 11: Dirección.....	45
Figura 12: Control.	46
Figura 13: Variable Funciones Administrativas.....	47

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Evaluación de la Gestión de Personal y su Incidencia en las Funciones Administrativas del Personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, Periodo 2017”, tiene como objetivo general: Conocer la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017., para ello se tuvo que trabajar con 56 trabajadores que representa la masa laboral de la municipalidad; a los cuales se les aplicó un cuestionario a fin de recabar información respecto a las variables gestión de personal y funciones administrativas, formuladas de acuerdo a las dimensiones; siendo el tipo de investigación aplicada, el nivel de la investigación descriptiva y correlacional. Asimismo; se recolectó los datos de la muestra en estudio, que posteriormente fueron procesados en el Excel 2013 y SPSS versión 21. De esta manera se llegó a la conclusión general: El 56% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces gestiona al personal adecuadamente y su nivel de incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017, es de 0.658. Demostrando así que, los esfuerzos que se realicen o no se realicen en la gestión de personal, se evidenciará en el 65.8% de los resultados en las funciones administrativas.

Palabras Clave: Gestión de Personal, Funciones administrativas, Municipalidad, incidencia.

Abstract

This research work entitled "Evaluation of Personnel Management and its Impact on the Administrative Functions of the Personnel of the District Municipality of Pinto Recodo, Period 2017", has as a general objective: To know the personnel management and its impact on the functions administrative personnel of the District Municipality of Pinto Recodo, 2017 period. For this, we had to work with 56 workers representing the municipality's labor force; to which a questionnaire was applied in order to gather information regarding the personnel management variables and administrative functions, formulated according to the dimensions; being the type of applied research, the level of descriptive and correlational research. Likewise; The data of the sample under study was collected, which were subsequently processed in Excel 2013 and SPSS version 21. In this way, the general conclusion was reached: 56% of the workers consider that the District Municipality of Pinto Recodo sometimes manages to the personnel adequately and its level of incidence in the administrative functions of the personnel of the District Municipality of Pinto Recodo, period 2017, is 0.658. Thus demonstrating that the efforts made or not made in personnel management, will be evidenced in 65.8% of the results in administrative functions.

Keywords: Personnel Management, Administrative Functions, Municipality, incidence.



Introducción

Desde tiempos remotos, las personas se han ido organizando en familias, clanes y tribus, con el propósito de estructurarse como pueblo y nación, para desempeñar eficientemente sus funciones asignadas; por lo que cada uno de estos elementos o niveles jerárquicos tenían un jefe o representante, a quienes debían respeto y responsabilidad a través de prácticas de trabajo en equipo que desarrollaban. En la actualidad ese principio se refleja en las familias, clubes, asociaciones, empresas y entidades ya formalizadas. Esa forma de organizarse y dirigir personas ha ido evolucionando a llamarse hoy por hoy, la gestión de personal.

En tiempos actuales, esta función de gestionar personas recae al área de recursos humanos, tanto para empresas públicas o privadas. “Su importancia radica en preparar y readaptar al personal a las nuevas exigencias de trabajo, a los nuevos modelos organizativos, basados en una nueva cultura de trabajo caracterizada por: el espíritu solidario y de cooperación en el trabajo, el mejor desempeño y esfuerzos colectivos, la participación en la toma de decisiones, el fomento de las comunicaciones horizontales y verticales, la integración de funciones y la creación de otras nuevas.” Diario Financiero Formación Ejecutiva (2016)

En la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, distrito de la provincia de Lamas, últimamente se han registrado reclamos por parte de los ciudadanos, debido a la mala atención y capacidad de respuesta que tienen a las gestiones de programas sociales y tramites de registro civil que ingresan a la Municipalidad, del mismo modo aseguran no estar de acuerdo con la administración y el manejo de fondos de los proyectos de inversión que se ejecutan en el mencionado distrito, incluido un clima laboral no agradable, donde los trabajadores tienen represalias entre sí . Por lo que se evidencia que las funciones administrativas del personal no están siendo desempeñadas eficientemente, y se traduce en una gestión y servicio al ciudadano que no supera sus expectativas.

La presente investigación pretende dar respuesta al problema, ¿Cuál es la incidencia de la gestión de personal en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo periodo 2017?

Se tomó como fundamento teórico para la variable la Gestión de Personal o de Recursos Humanos; a Chiavenato (2009). Quien define que es la forma en que la organización maneja

sus actividades de reclutamiento, formación remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo.

En contrapuesta a la segunda variable se tomó como fundamento teórico a Chiavenato (2006). Define que, las funciones administrativas es una secuencia cíclica y simultánea, pues están íntimamente relacionadas en interacción dinámica, con el fin de dinamizar los procesos en la empresa. (p. 143)

Tiene como objetivo general: Conocer la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017. Los objetivos específicos al que se orienta la investigación se enmarca en los siguientes: Analizar la gestión de personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017. Asimismo; Describir las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017. Y, Demostrar la incidencia de la evaluación de gestión de personal en las funciones Administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017. Con la finalidad de fortalecer la gestión de personal en la entidad en mención, a través de planes y estrategias enfocadas a reconocer a los trabajadores como base fundamental de la institución, de esta manera logren maximizar el desempeño de las funciones administrativas. Para ello se planteó las siguientes hipótesis:

Hipótesis alterna

Hi: La gestión de personal incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo periodo 2017.

Hipótesis nula:

Ho: La gestión de personal no incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo periodo 2017.

Se llegó a la conclusión que, la gestión de personal incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017. Con un coeficiente de correlacion de 0.658.

La presente investigación es de tipo “aplicada” y el nivel de investigación es correlacional. Hernandez, Fernandez , & Baptista, (2014)

Se desarrolló con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario de encuesta.

Con respecto a la organización de la información, está compuesta por la siguiente estructura: Capítulo I: Revisión Bibliográfica, Capítulo II: Material y Métodos, Capítulo III; Resultados y Discusión, Conclusiones, Recomendaciones y Anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Orrala (2015). *“Análisis del desempeño de las funciones administrativas para el mejoramiento de la gestión del Cabildo de la Comuna Baños Termales de San Vicente, Parroquia Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015,”* (tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Cuyo Objetivo General fue: Analizar el desempeño de las funciones administrativas mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación en la gestión del Cabildo de la comuna Baños Termales de San Vicente, parroquia Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015. Investigación descriptiva, tipo de investigación por el propósito o finalidad: Investigación básica y aplicada. Los sujetos de estudio estuvieron constituidos por 179 socios. Llegó a las siguientes conclusiones: Los tipos de decisiones adoptadas en la planificación de la comuna Baños Termales de San Vicente es de manera regular, donde los socios comuneros encuestados constataron con el 73%. Los procedimientos de control que se lleva a cabo en la comuna Baños Termales de San Vicente son efectuados de manera regular, con una estimación del 46%. El seguimiento y evaluación a las fases del proceso administrativo del cabildo se viene dando de forma ineficiente en un 36 %. Las causas por las cuales los miembros del cabildo tienen un bajo rendimiento en el desempeño administrativo, fue debido al limitado conocimiento que tienen sobre los procesos y procedimientos administrativos de las diferentes actividades que se realiza en la comuna. Las funciones administrativas de los miembros del cabildo Baños Termales de San Vicente, fue ineficiente, esto se refleja en la encuesta que indica que el 59% piensa que el desempeño de los miembros del cabildo es regular.

Flores (2015). *“Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega periodo 2010-2013”,* (tesis de post grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Cuyo Objetivo General fue: Analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS .

Jinotega 2010-2013. El tipo de estudio es descriptivo, no experimental, con enfoque exploratorio. La población muestral está conformada por 15 trabajadores, 2 jefes de área y

un gerente. Por lo cual no se trabajará con muestra ya que utilizaremos el 100 % de la población. Llegó a las siguientes conclusiones: la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa. Y no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores.

León (2013). *“Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu”*, (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu. La presente investigación es de diseño descriptivo. Se tomaron como sujetos de estudio a los propietarios, administradores o jefes que se encuentren situados en un primer nivel dentro de la jerarquía de las empresas o que sean los encargados del personal de las pequeñas y medianas empresas, independientemente de su naturaleza. Llegó a las siguientes conclusiones: El 52% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu tienen establecido procesos orientados al aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias, tales como capacitaciones al empleado periódicamente, condiciones laborales óptimas para mejor desenvolvimiento dentro de la empresa. Sin embargo, existe un 48% de las empresas que no realiza este tipo de gestión. El 64% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu tienen establecidos procesos y mecanismos que orientan a la motivación de los colaboradores en el aspecto laboral y personal, tales como retribución monetaria, tomando en cuenta el desarrollo de funciones y también procesos de reingeniería. El 50% de las PYMES tienen establecidos procesos que orientan al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades que posee el candidato al puesto de trabajo. Se denota que el otro 50% de las PYMES carece de esos procesos, por lo tanto; son instituciones que fácilmente pueden presentar problemas en sus líneas de funcionamiento ocasionados por la falta de información del personal. El 50% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu poseen procesos que garantizan condiciones saludables a los colaboradores, destacándose la creación de espacios de confianza con la finalidad de acentuar en los valores de esfuerzo, responsabilidad, unión, libertad y respeto; y actividades que contribuyen a las relaciones interpersonales. En cuanto a las prestaciones laborales legales el 24% de las PYMES proporciona indemnización a sus colaboradores, el 23% otorga aguinaldo, y el 22% vacaciones.

A nivel nacional

Paredes y Reátegui (2017). “*Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*”, (tesis de grado). Universidad Privada de Pucallpa. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la incidencia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería- Pucallpa, 2016. El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, el diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores. Llegaron a la siguiente conclusión: La implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa en el personal que labora en la empresa American Metal S.A.C influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades gerenciales: manejo de liderazgo, manejo de dirección, manejo de personal, manejo interpersonal, buenas relaciones laborales: mejora competencias profesionales, mejor clima laboral, empresa competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y satisfacción de los usuarios: productos de calidad, cumplimiento con lo ofrecido.

Baldeos, Y. (2015). “*La gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima*”, (tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la eficiencia del Gobierno Regional de Lima. El tipo de investigación es aplicada, el diseño que se utilizó fue descriptivo correlacional. El tamaño de la muestra está constituido por 342 Directivos y Trabajadores del Gobierno Regional de Lima. Llegó a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa influye significativamente en la Eficiencia del Gobierno Regional de Lima, por lo que los directivos determinan que acciones deben seguir para influir adecuadamente en la institución de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. La Planificación en el Gobierno Regional de Lima incide adecuadamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa, ya que en ella se definen las políticas, los objetivos, las estrategias, las metas, y las actividades que se realizarán y sobre todo servirán de guía a cada uno de los trabajadores del Gobierno Regional de Lima. La toma de decisiones gerenciales eficientes influye adecuadamente en la eficiencia de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima, es de suma importancia para los directivos, gerentes y ejecutivos porque adoptan decisiones haciendo un análisis situacional para crear un adecuado ambiente de trabajo.

Guillermo (2015). *“La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal en la empresa informática Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo 2014”* (tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Cuyo Objetivo General fue: Determinar de qué manera la gestión del talento humano, incide en el desempeño laboral del personal de la empresa informática Spirall Computer S.A.C. – Pacasmayo 2014. Utilizó el método inductivo – deductivo, hipotético – deductivo, y método de interpretación – síntesis; el diseño de la investigación es de tipo descriptiva – transeccional. Esta investigación se desarrolló con una muestra Censal de 14 trabajadores de la empresa. Llegó a las siguientes conclusiones: La gestión del talento humano, incide de manera desfavorable en el desempeño de los trabajadores, pues observamos que la empresa informática Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo no practica una buena selección de personal. Identificando las necesidades del desempeño laboral del talento humano, está basado en programas de capacitación, tanto en lo administrativo como en lo técnico, contribuyendo a elevar el rendimiento integral en cada una de las áreas, beneficiando al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados. El Recurso Humano de la empresa Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo, mantiene un bajo nivel de motivación, desfavoreciendo el rendimiento laboral; presentándose el salario percibido como el primer menos motivador; la cual afecta de manera directa el rendimiento productivo de los empleados y por ende de la institución en estudio, pues no compensa con los requerimientos básicos que le exige la sociedad convulsionada en la cual vive.

Inca (2015). *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”*, (tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. La investigación tiene enfoque cuantitativo, tipo de investigación sustantiva, y utilizó el diseño transeccional correlacional. La población de esta investigación ha estado conformada por el total de 203 trabajadores de todo el nivel de personal que prestan servicios a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Solo en la parte administrativa de la municipalidad. Llegó a las siguientes conclusiones: La gestión de talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de

talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

A nivel local

Fasanando (2017). *“Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjui 2016”*, (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda. Juanjui 2016. El tipo de estudio es No Experimental, el diseño descriptivo correlacional y el parámetro estadístico denominado coeficiente de correlación de Pearson. Se encuestaron a 69 socios. Llegó a las siguientes conclusiones: Se encuentra una correlación lineal de Pearson, cuyo coeficiente de correlación lineal $r = 0.834$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al socio. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.697), nos explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la gestión administrativa. La relación de la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda. Juanjui se encontró la mayor concentración de respuesta la escala valorativa “Bueno” dado que 45 socios encuestados que representan el 65% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron que el nivel de gestión en su

dimensión planeación de la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es “Malo”. La relación de la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui, se encontró la mayor concentración de respuesta la escala valorativa “Bueno” dado que 40 socios encuestados que representan el 58% se encontraron en esa escala; 27 socios encuestados que representan el 39% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión control de la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 02 encuestados que representan el 3% indicaron que es “Malo”.

Salas (2016). *“La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016”*, (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2016. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional. La investigación se ejecutó con una población muestral de 65 directivos de I.E. perteneciente a la UGEL Picota. Llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó una relación directa de $r = 0,319$ entre la planeación y el servicio educativo ofrecido por la UGEL de Picota y un coeficiente de determinación de 0,10 lo que indica que los servicios que brinda la UGEL Picota es influenciado solo en un 10% por la planificación que realiza la misma. Se determinó una relación directa de $r = 0,384$ entre la organización y el servicio educativo es decir que los servicios educativos se ven influenciados solo en un 15% por la organización ya que no se cumplen con todas las actividades, es decir el proceso de contratación no es realizado adecuadamente, generando que exista un bajo nivel de satisfacción con respecto a los servicios educativos proporcionados a los centros institucionales por parte de los directivos. Se evidencio una relación directa de 0,349 entre la ejecución y el servicio educativo, es decir se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 15% por la ejecución ejecutada por la UGEL Picota, en tanto existe 88% de otros factores que influyen en la variable dependiente ya que las asignaciones destinados a la compra de bienes y al acceso de servicios no están muy bien ejecutadas incidiendo en la poca satisfacción de los directivos, ya que mencionan que los montos asignados al mantenimiento de aulas y servicios básicos no garantizan del todo la buena infraestructura de las instalaciones. Se estableció la relación directa de 0,320 entre el control y el servicio educativo, debido a que no son ejecutadas adecuadamente y se evidencia un control medio de los bienes patrimoniales y la evaluación supervisión del sistema personal no son muy favorables.

Arbulú (2016). “*Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*”, (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Cuyo Objetivo General fue: Determinar la relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016. El estudio se realizó mediante una investigación descriptiva correlacional. La investigación se ejecutó con una muestra no probabilística de 100 usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo. Llegó a las siguientes conclusiones: Sí, existe una relación entre ambas variables y es cuadrática. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372. La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de atención al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. La correlación entre la variable Gestión de recursos humanos y la dimensión de satisfacción al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de Satisfacción a usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,536. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de instalaciones, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva baja de 0,344. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de sistemas informáticos, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva muy baja de 0,177. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión de Personal

Gestión

Ivancevich (2005) define: gestión es “el proceso emprendido por uno o más individuos para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera, trabajando solo, no podría alcanzar”. El

estudio y la práctica de la gestión han avanzado más allá de la simple presentación de los principios de planificación, organización, control y dirección de la empresa. (p. 254)

Personal

Suarez y Otros (1981). Nombre genérico para designar el factor trabajo de una empresa, o conjunto de empleados que la forman. (p. 280)

Gestion de personal

Muchas veces se encontrará términos equivalentes a Gestión de Personal como: Recursos Humanos, capital humano, capital intelectual, talento humano.

Según Chiavenato (2009). La gestión de personal, es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, formación remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo.

Como tambien es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe encada organización, la estructura orgánica adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras varias importantes. (p. 7)

Para Mondy (2010). Implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. Básicamente todos los administradores hacen que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere una administración eficaz de los recursos humanos. (p. 4)

Mientras Ayala (2004) define: Es una función especializada, formada por un conjunto de técnicas, normas, principios y procedimientos, que aplicada los grupos humanos nos permiten alcanzar objetivos y metas deseadas; encargándose de planear, organizar, proponer, dirigir y controlar los programas, políticas y procedimientos a obtener, desarrollar y retener la cantidad y calidad de recursos humanos que una empresa requiere para su eficiente funcionamiento. (p.26)

Para Gary, D. (2001). Son políticas y prácticas que se requieren para cumplir los aspectos relativos al personal o “recursos humanos”, que competen a un puesto de

administración, que incluyen reclutar, seleccionar, capacitar, compensar y evaluar. (p. 2)

Importancia de la gestión de personal

Robbins y Coulter (2010). Afirman que la gestión de personal es importante por tres razones:

- Es una importante fuente de ventajas competitivas.
- Es una parte importante de las estrategias de la organización.
- Por la manera en que una organización trata a su gente afecta en gran manera su desempeño.

En ese contexto es importante destacar las practicas laborales de alto rendimiento, que tienen el denominador común de mejorar el conocimiento, las habilidades y capacidades de los empleados de una organización: incrementar su motivación: disminuir la holgazeneria en el trabajo y mejorar la retencion de los empleados de calidad, asi como promover que los de bajo desempeño se vayan. (p. 206 y 207)

Funciones de la Gestión de Personal

De acuerdo a Chiavenato (2009). Se presenta a continuación:

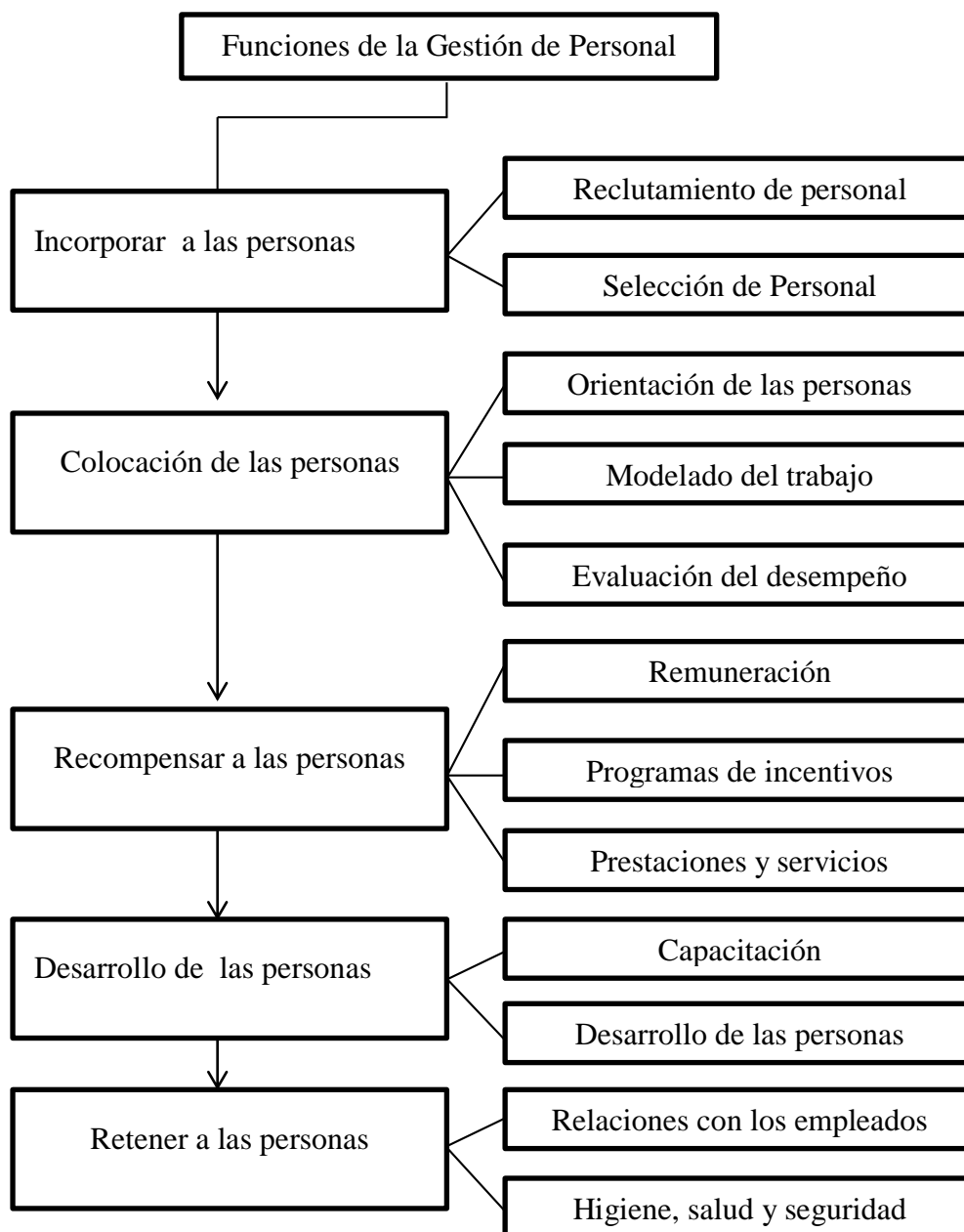


Figura 1: Funciones de la Gestión de Personal. Fuente: Adaptado de Chiavenato (2009). Administración del Talento Humano, Tercera ed.)

A. Reclutamiento de personal

En el proceso de reclutamiento atrae a candidatos para abastecer su proceso de selección. En realidad el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación, como tal ocurre con el proceso de comunicación es un proceso de dos vías: comunica y divulga.

En razón a su aplicación, el reclutamiento es interno y externo:

Reclutamiento interno. Actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización – empleados - para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.

El reclutamiento externo. Actúa en los candidatos que están en el mercado laboral y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal. Así, mientras que el reclutamiento interno se enfoca en buscar competencias internas para aprovecharlas mejor, el externo se enfoca en la adquisición de competencias externas. (p.116)

Las principales técnicas para el reclutamiento externo son:

- Anuncios en diarios y revistas especializadas.
- Agencias de reclutamiento.
- Contactos con escuelas, universidades y agrupaciones.
- Carteles o anuncios en lugares visibles.
- Presentación de candidatos
- por indicación de trabajadores.
- Consulta a los archivos de candidatos.
- Reclutamiento virtual.
- Banco de datos de candidatos o banco de talentos. (p. 122)

B. Selección de Personal

La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. (p. 137)

Las técnicas de selección se agrupan en cinco categorías: entrevista, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicológicas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

- **La entrevista de selección.** es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan y en el que a una de las partes le interesa conocer lo mejor de la otra, es la técnica más utilizada. En realidad, la entrevista tiene innumerables aplicaciones en las organizaciones.

En este sentido, las entrevistas se clasifican, en función del formato de las preguntas y las respuestas requeridas, en cuatro tipos: Entrevista totalmente estandarizada, entrevista estandarizada en las preguntas, entrevista dirigida, y entrevista no dirigida.

- **Pruebas de conocimientos de capacidades.** Las pruebas de conocimientos son instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, como nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, etc. Por otra parte, las pruebas de capacidad son muestras de trabajo que se utilizan para constatar el desempeño de los candidatos.
- **Pruebas psicológicas.** Las pruebas psicológicas representan un promedio objetivo y estandarizado de una muestra de comportamientos en lo referente a las aptitudes de las personas, se utilizan como medida del desempeño, se basan en muestras estadísticas para la comparación y se aplican en condiciones estandarizadas. Las pruebas psicológicas presentan tres características: pronóstico, validez y precisión.
- **Pruebas de personalidad.** Constituye una integración de rasgos personales, una mezcla, un todo organizado. El término personalidad representa la integración única de características medibles que se relacionan con aspectos permanentes y consistentes de una persona. Esas características se identifican como rasgos de la personalidad y distinguen a una persona de las demás.
- **Técnicas de simulación.** Las técnicas de simulación dejan a un lado el trato individual y aislado para concentrarse en el trato a grupos, y sustituyen el método verbal o de ejecución por la acción social. Su punto de partida es la dramatización, lo que significa construir un escenario —o un contexto dramático— en el presente, en el aquí y el ahora, para desarrollar el evento que se pretende analizar, de forma tan parecida a la realidad como sea posible. (p. 135)

C. Orientación de las Personas

Dar orientación a las personas es el primer paso para su adecuada colocación en las distintas actividades de la organización. El objeto es colocar a las personas en sus

actividades dentro de la organización y dejar en claro sus funciones y objetivos. Tener recursos es necesario, pero no basta. El simple hecho de poseer recursos ya no es suficiente. Las organizaciones modernas ya no admiten el desperdicio ni el mal uso de los recursos. Saber usarlos de forma correcta y productiva es lo que produce la competitividad de una organización. Esto significa competencia organizacional.

En el estudio de las organizaciones, la cultura organizacional se refiere a la forma de vida de la organización en todos sus aspectos, sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, etc. (p. 175)

D. Modelado del trabajo

El trabajo de la organización no se hace por azar. La forma en que las personas trabajan en las organizaciones depende básicamente de la forma en que su trabajo se planeó, modeló y organizó. En resumen, de la manera en que se distribuyeron las tareas. En general, los puestos contienen las tareas. La estructura de los puestos la condiciona el diseño organizacional en el que está contenida.

Puesto. El concepto de puesto resurge por la división del trabajo impuesta por el viejo y tradicional modelo burocrático. De la misma manera que el viejo y tradicional organigrama —con sus departamentos y divisiones que también provienen del modelo burocrático.

Diseño de puestos. El diseño de puestos (job design) especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás. Cada puesto exige ciertas competencias de su ocupante para que lo desempeñe bien. Esas competencias varían conforme al puesto, el nivel jerárquico y el área de actuación. Exigen que el ocupante sepa manejar los recursos, las relaciones interpersonales, la información, los sistemas y la tecnología con diferentes grados de intensidad.

Descripción de Puestos. Describir un puesto significa relacionar lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué. La descripción del puesto es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto.

Análisis de los puestos. Analizar un puesto significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto. El análisis se hace a partir de la descripción del puesto. (p. 201)

E. Evaluación del Desempeño

Es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización.

Métodos modernos de evaluación del desempeño. Las limitaciones de los métodos tradicionales de evaluación del desempeño llevaron a las organizaciones a buscar soluciones creativas e innovadoras. Ahora surgen nuevos métodos de evaluación del desempeño que se caracterizan por una posición nueva ante el asunto: la autoevaluación y la autodirección de las personas, una mayor participación del trabajador en su propia planificación de desarrollo personal, enfoque en el futuro y en la mejora continua del desempeño. (p. 243)

F. Remuneración

Es la retribución que recibe del empleador por dedicar su fuerzas, conocimiento y tiempo a la empresa. Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos.

Los tres componentes de la remuneración total.

Remuneración básica. la paga fija que el trabajador recibe de manera regular en forma de sueldo mensual o de salario por hora. En la jerga económica el salario es el pago monetario que el trabajador recibe por vender su fuerza de trabajo.

Incentivos salariales. son el segundo componente de la remuneración total, programas diseñados para recompensar a los trabajadores que tienen buen desempeño. Los incentivos se pagan de diversas formas, por medio de bonos y participación en los resultados, como recompensas por los resultados.

Prestaciones. Casi siempre, se llaman remuneración indirecta. Las prestaciones se otorgan por medio de distintos programas, como, Seguro de vida, Seguro de salud, Comida subsidiada, etcétera. (p. 281)

G. Programa de Incentivos

Los incentivos casi siempre buscan incentivar la consecución de los objetivos y la obtención de resultados. El enfoque puede estar en el desempeño del puesto o en la oferta de competencias individuales.

Las organizaciones ofrecen recompensas con el propósito de reforzar actividades que produzcan los efectos siguientes:

- Aumentar la conciencia y la responsabilidad del individuo y del equipo dentro de la organización. Es decir, que incentiven la conciencia de la misión organizacional y el espíritu de la visión de futuro de la empresa.
- Ampliar la interdependencia entre el individuo y el equipo y entre éste y la organización. En otras palabras, incentivar el espíritu de equipo y el trabajo en conjunto.
- Ayudar a resaltar la creación constante de valor dentro de la organización. En otras palabras, incentivar las acciones que agreguen valor para la organización, el cliente y las propias personas. El desempeño excelente debe ser premiado.
- La mayoría de las organizaciones adopta varios tipos de recompensas económicas:
- Las recompensas debidas por la realización de los objetivos de la empresa, como las ganancias o las pérdidas.
- Las recompensas vinculadas a la antigüedad del trabajador en la compañía.
- Las recompensas por un desempeño claramente excepcional.
- Las recompensas debidas a los resultados de los departamentos, las divisiones o unidades y que se puedan cuantificar con objetividad. (p.315)

H. Prestaciones y Servicios

Las prestaciones son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios. Por lo general, constituyen un paquete de prestaciones y servicios que forma parte integral de la remuneración del personal. Las prestaciones y los servicios sociales incluyen toda una variedad de facilidades y beneficios que ofrece la organización, como asistencia médico-hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago por antigüedad en la compañía, planes de pensión o jubilación, etc.

Tipos de prestaciones sociales

En razón de su obligatoriedad legal. Las prestaciones de ley son las que exige la legislación laboral, sus previsiones o incluso los contratos colectivos de los sindicatos. : vacaciones, aguinaldo jubilación. seguro de accidentes de trabajo, ayuda por enfermedad, día de descanso laborado, prima vacacional, prima dominical, prima de antigüedad, permiso pagado por maternidad, etcétera.

Las prestaciones espontáneas o adicionales a la ley. Se otorgan por generosidad de las empresas, porque no son exigidas por ley ni por negociación colectiva. Se conocen también como prestaciones marginales (fringe benefits) o prestaciones voluntarias, entre otras: gratificaciones, comidas subsidiadas, transporte subsidiado, vales de despensa, becas educativas, seguro de vida de grupo, préstamos a los trabajadores, membresía para clubes deportivo, ayuda para gastos funerarios, asistencia médico-hospitalaria adicional a las que otorgan las instituciones de seguridad social, complemento de jubilación o planes de seguridad, social, etcétera.

Así, los objetivos de los planes de prestaciones se enfocan en objetivos económicos, individuales y sociales. Por lo general, el plan de prestaciones es un paquete de prestaciones adecuado para el perfil de los trabajadores y de sus actividades. (p. 343)

I. Capacitación

La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.

Proceso de capacitación. La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

- 1.El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.

3. La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

Tipos de capacitación

La capacitación se puede dar de varias maneras: en el trabajo, en clase, por teléfono, por medio de la computadora o por satélite. Los medios son muy variados. Por cuanto se refiere al lugar donde ocurre, la capacitación puede ser:

- La capacitación en el puesto es una técnica que proporciona información, conocimiento y experiencia en cuanto al puesto. Puede incluir la dirección, la rotación de puestos y la asignación de proyectos especiales. La dirección presenta una apreciación crítica sobre la forma en que la persona desempeña su trabajo. La rotación de puestos implica que una persona pasa de un puesto a otro con el fin de comprender mejor a la organización como un todo. La asignación de proyectos especiales significa encomendar una tarea específica para que la persona aproveche su experiencia en determinada actividad.
- Las técnicas de clase utilizan un aula y un instructor para desarrollar habilidades, conocimientos y experiencias relacionados con el puesto. Las habilidades pueden variar desde las técnicas (como programación de computadora) hasta las interpersonales (como liderazgo o trabajo en grupo). Las técnicas de clase desarrollan habilidades sociales e incluyen actividades como la dramatización (role playing) y juegos de empresas (business games).

Técnicas de capacitación

- Lecturas
- Instrucción programada.
- Capacitación en clase.
- Capacitación por computadora (Computer based training,CBT).
- E-learning.

Las principales medidas para evaluar la capacitación son:

- Costo: cuál ha sido el monto invertido en el programa de capacitación.

- Calidad: qué tan bien cumplió las expectativas.
- Servicio: satisfacción las necesidades de los participantes o no.
- Rapidez: qué tan bien se ajustó a los nuevos desafíos que se presentaron.
- Resultados: qué resultados ha tenido. (p. 369)

J. Desarrollo de las Personas

El desarrollo de las personas se relaciona más con la educación y con la orientación hacia el futuro que con la capacitación. Por educación nos referimos a las actividades de desarrollo personal vinculadas con los procesos más profundos de formación de la personalidad y de la mejora de la capacidad para comprender e interpretar el conocimiento, que con la repartición de un conjunto de datos e informaciones sobre las habilidades motoras o ejecutoras.

Administración del conocimiento corporativo. Todo depende del conocimiento: pensar, razonar, decidir y hacer. Según Drucker, el conocimiento es la información que transforma algo o a alguien para que realice acciones o que dota al individuo o a la institución de la capacidad para actuar de manera diferente o más eficiente. Conocimiento significa información estructurada y capaz de generar y agregar valor.

Tipos de conocimiento. El conocimiento puede ser explícito, cuando es objetivo, cuando se describe con claridad y se codifica en documentos, prácticas y capacitación. Toda la documentación, los modelos de negocios, los proyectos, los procedimientos y los métodos son ejemplos de conocimiento explícito, o que se puede comunicar y transmitir.

Sin embargo, también existe el conocimiento tácito, que es sumamente subjetivo, difícil de comunicar, registrar, documentar o enseñar a otros, porque está en el individuo y en su manera de interpretar la realidad. El conocimiento, sea tácito o explícito, de las personas y las organizaciones no puede ser aislado, porque éstas interactúan entre sí, generando un crecimiento exponencial

Creatividad e innovación. La creatividad es la aplicación del ingenio y de la imaginación para presentar una nueva idea, un enfoque diferente o una nueva solución para un problema. Es esencial en las organizaciones que enfrentan demandas de un entorno inestable y cambiante. La creatividad es la base del cambio constructivo y su aspecto más importante se llama innovación.

La innovación es el proceso para crear nuevas ideas y ponerlas en práctica. Es el acto de converger en nuevas ideas para aplicaciones concretas en una situación. En las organizaciones esas aplicaciones concretas se presentan de dos formas: la innovación de procesos, con la creación de nuevas maneras de hacer las cosas, y la innovación de productos, que deriva en la creación de productos o servicios nuevos o mejorados.

Cambio organizacional. El cambio es un aspecto esencial para la creatividad y la innovación en las organizaciones de hoy. El cambio está en todas partes: en las organizaciones, en las personas, en los clientes, en los productos y servicios, en la tecnología, en el tiempo y en el clima. El cambio representa la principal característica de los tiempos modernos. (p. 397)

K. Relaciones con los Empleados

Una parte del trabajo de los gerentes de línea consiste en supervisar a sus subordinados. Éstos requieren de atención y seguimiento, porque enfrentan varias contingencias internas y externas y además están sujetos a problemas personales, familiares, económicos y de salud, a preocupaciones diversas, a dificultades para transportarse o atender a compromisos, a problemas con drogas, tabaco o alcohol.

Diseño de un programa de relaciones con los empleados. Milkovich y Boudreau dicen que las principales decisiones de los gerentes de línea cuando diseñan un programa de relaciones con los empleados deben incluir:

- **Comunicaciones:** la organización debe comunicar y explicar su filosofía a los trabajadores y solicitarles sugerencias y opiniones sobre cuestiones de trabajo. Las comunicaciones deben ser de doble vía.
- **Cooperación:** la organización debe compartir el proceso de decisión y el control de las actividades con los trabajos para obtener su cooperación y compromiso.
- **Protección:** el lugar de trabajo debe afectar el bienestar de los trabajadores, desde el punto de vista físico, y brindar protección contra posibles represalias o persecuciones, desde el punto de vista psicológico. Las personas deben sentir que su lugar de trabajo es agradable y seguro.
- **Ayuda:** la organización debe responder a las necesidades especiales de cada trabajador, brindarles sostén y apoyo. Las personas deben sentir que la organización apoya y sostiene sus necesidades y expectativas.

- Disciplina y conflicto: la organización debe tener reglas claras para lidiar con la disciplina y la resolución de posibles conflictos. (p. 443)

L. Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional

Higiene laboral. La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas. Los principales puntos del programa de higiene laboral serían:

1. Entorno físico del trabajo, que incluye:

- **Iluminación:** la cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.
- **Ventilación:** la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.
- **Temperatura:** dentro de niveles adecuados.
- **Ruidos:** la eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares.
- **Comodidad:** un entorno agradable, relajado y amigable.

2. Entorno psicológico del trabajo, que incluye:

- Relaciones humanas agradables.
- Tipo de actividad agradable y motivadora.
- Estilo de administración democrático y participativo.
- Eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Entrega personal y emocional.

3. Aplicación de principios ergonómicos, que incluye:

- Máquinas y equipos adecuados para las características humanas.
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas.
- Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano.

Salud ocupacional. Los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgo en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar.

Un programa de salud ocupacional incluye las etapas siguientes:

- Institución de un sistema de indicadores, que incluya estadísticas de separaciones y seguimiento de enfermedades.
- Implantación de sistemas de informes médicos.
- Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica.
- Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz de la función de salud ocupacional.

Estrés en el trabajo. El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los colegas, la falta de perspectivas de progreso profesional y la insatisfacción personal no sólo acaban con el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés en el trabajo.

Seguridad en el trabajo. La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, la prevención de incendios y la prevención de robos. (p. 473).

1.2.2. Funciones Administrativas

Función

Conjunto de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas. (Glosario de Términos Administrativos, 1982, p. 88).

Administración

Según, Amaru (2009). La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control. (p. 6)

Para Gareth y Jennifer (2010). La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. Los recursos de una organización comprenden bienes, como la gente y sus capacidades y experiencia; la maquinaria, materias primas; tecnología de computo y de información, y patentes, capital económico y empleados y clientes. (p. 4)

Mientras para Robbins y Coulter (2010). La administración involucra la coordinación, supervisión de las actividades de otros, de tal manera que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.

Funciones Administrativas

Para Chiavenato (2006). Las funciones administrativas es una secuencia cíclica y simultánea, pues están íntimamente relacionadas en interacción dinámica, con el fin de dinamizar los procesos en la empresa. (p. 143)

Las funciones administrativas en las organizaciones se desarrollan a través de cuatro funciones. Se presentan a continuación planear, organizar, dirigir y controlar.

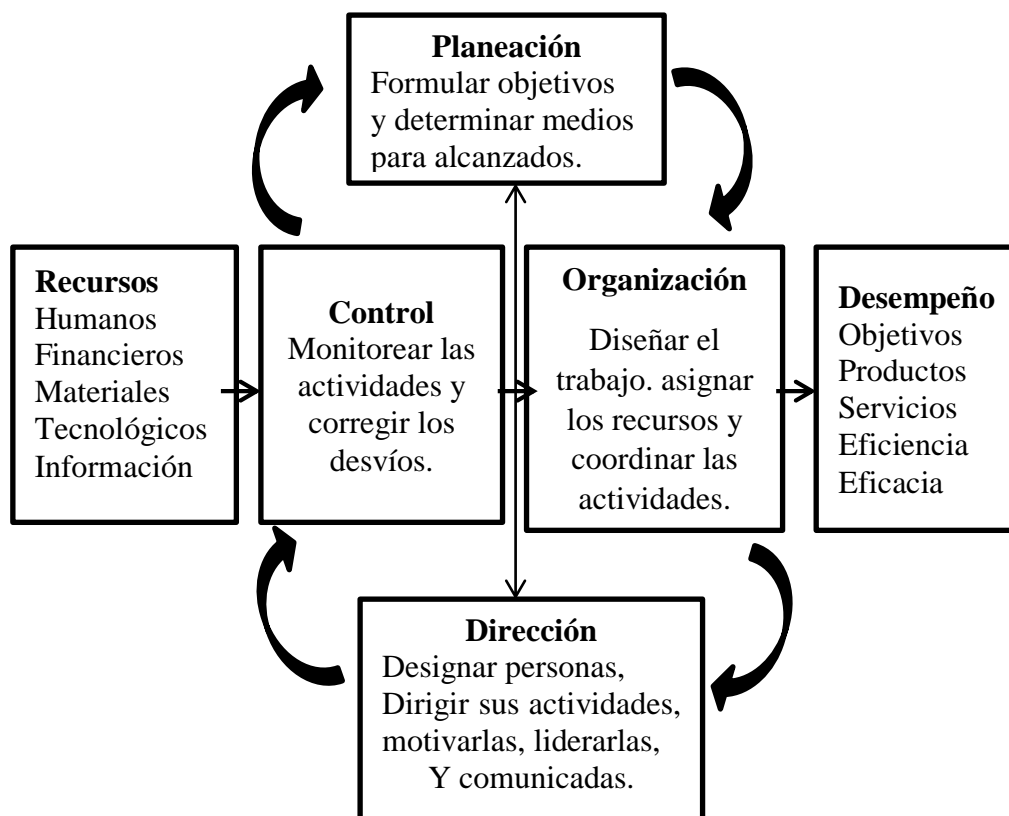


Figura 2: Las Cuatro Funciones Administrativas. (Fuente: Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima edición), p.144.)

A. Planeación

Las empresas no improvisan. En ellas, casi todo se planea con anticipación. La planeación figura como la primera función administrativa por ser la base de las demás.

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a ¿dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

Establecimiento de objetivos

La fijación de objetivos es la primera actividad que debe cumplirse: saber a dónde se pretende llegar para saber con exactitud cómo llegar hasta allá. Los objetivos son los resultados futuros que se espera alcanzar. Son las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo con determinados recursos disponibles o posibles.

Desglose de los objetivos

Los objetivos de las organizaciones pueden situarse en una jerarquía que va desde los objetivos generales de la organización-(en la cúpula de la jerarquía) hasta los objetivos operativos u operacionales que implican

simples instrucciones para la rutina cotidiana (en la base de la jerarquía). Como consecuencia de la jerarquía de objetivos, surge el desglose de los mismos.

A partir de los objetivos organizacionales, la empresa puede fijar sus políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas.

Políticas: afirmaciones generales basadas en los objetivos de la organización; funcionan como guías orientadoras de la acción administrativa. Proporcionan marcos o limitaciones, aunque flexibles y elásticos, para demarcar las áreas en que deberá desarrollarse la acción administrativa.

Directrices: principios establecidos para lograr los objetivos pretendidos. Como los objetivos son fines, las directrices sirven para establecer los medios adecuados para alcanzarlos y canalizar las decisiones. Existen directrices de personal (cómo reclutar y

seleccionar a los futuros empleados), directrices de compras (cómo seleccionar los proveedores), etc.

Metas: objetivos por alcanzar a corto plazo. Muchas veces pueden confundirse con los objetivos inmediatos o con los objetivos operacionales. Las metas más comunes son: producción mensual, facturación mensual, recaudo diario, etc.

Programas: actividades secuenciales necesarias para alcanzar cada una de las metas. La consecución de las metas se planea en los programas. Estos son planes específicos variables que pueden incluir un conjunto integrado de planes menores.

Procedimientos: modos de ejecutar o llevar a efecto los programas. Los procedimientos son planes que establecen la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas.

Métodos: planes prescritos para el desempeño de una tarea específica. En general el método, que se entrega a la persona que ocupa un cargo o realiza una tarea, le indica exactamente cómo desempeñarlo o cumplirla, respectivamente. El método, que detalla cómo debe realizarse el trabajo, es más restringido y limitado que el procedimiento.

Normas: reglas o reglamentos que delimitan y aseguran el cumplimiento de los procedimientos. Son órdenes directas y objetivas respecto del curso de acción que va a seguirse. Las normas surgen cuando determinada situación exige una acción específica y única.

Amplitud de la planeación

Existe una jerarquía de planeación. En este sentido, existen tres niveles diferentes de planeación: estratégica, táctica y operacional.

Planeación Estratégica

Es la planeación más amplia de la organización. Sus características son;

- Proyectada a largo plazo, sus efectos y consecuencias abarcan varios años.
- Cobija la empresa como totalidad. Abarca todos los recursos y las áreas de actividad, y se preocupa por alcanzar los objetivos organizacionales.
- Está definida por la cúpula de la organización (en el nivel institucional), y corresponde al plan general, al cual están subordinados los demás.

Planeación Táctica

Planeación efectuada en los departamentos. Sus características son:

- Proyectada a mediano plazo, generalmente para el ejercicio anual.
- Cobija cada departamento, abarca sus recursos específicos y se preocupa por alcanzar los objetivos del departamento.
- Se define en el nivel intermedio, en cada departamento de la empresa.

Planeación Operacional

Planeación de cada tarea o actividad. Sus características son:

- Proyectada a corto plazo, para lo inmediato.
- Cobija cada tarea o actividad aisladamente y se preocupa por alcanzar metas específicas.
- Está definida en el nivel operacional para cada tarea o actividad.

Tipos de planes

Existen cuatro clases de planes:

- Planes relacionados con métodos, denominados procedimientos
- Planes relacionados con dinero, denominados presupuestos
- Planes relacionados con el tiempo, denominados programas o
- Planes relacionados con comportamientos, denominados reglas o reglamentos. (p. 143)

B. Organización

La organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno.

Organizar consiste en:

- Determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización).
- Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización).
- Asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas).

La organización puede estructurarse en tres niveles:

- **Organización global.** Implica la empresa como totalidad. Es el denominado diseño organizacional, que puede asumir tres tipos: lineal, funcional y línea-staff. Estos tres tipos de organización se estudiarán en el próximo capítulo.
- **Organización departamental.** Abarca cada departamento de la empresa. Es el denominado diseño por departamentos, o simplemente departamentalización, cuyos diversos tipos se estudiarán en el capítulo siguiente.
- **Organización de tareas y operaciones.** Enfoca las tareas, actividades u operaciones específicas. Es el denominado diseño de cargos o tareas. Se hace por medio de la descripción y el análisis de cargos. (p. 148)

C. Dirección

Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La Dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa.

La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación.

Cobertura de la dirección. La dirección puede darse en tres niveles diferentes:

- **Dirección global.** Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Concierno al presidente de la empresa y a cada director en su respectiva área. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.
- **Dirección departamental.** Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Cobija al personal de mandos medios, es decir, el plano intermedio en el organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.
- **Dirección operacional.** Orienta a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Agrupa al personal representado en la base del organigrama y corresponde al nivel operacional de la empresa. (p.149)

D. Control

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. Como proceso, el control presenta etapas que deben explicarse.

Fases del control

El control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

Establecimiento de estándares o criterios. Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones. Son disposiciones que proporcionan medios para establecer qué deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o esperado. Constituyen los objetivos que el control deberá asegurar o mantener. Los estándares pueden estar expresados en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, costos, o por medio de indicadores.

Observación del desempeño. Para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de éste. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando.

Comparación del desempeño con el estándar establecido. Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los límites de esa variación aceptada como normal o deseable. No toda variación exige correcciones; sólo aquellas que sobrepasan los límites normales. El control separa lo que es excepcional para que la corrección se concentre únicamente en las excepciones o desviaciones. Por tanto, el desempeño debe compararse con el estándar para verificar eventuales desviaciones o variaciones.

Acción correctiva: El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se

normalicen. La acción correctiva busca que lo realizado corresponda exactamente con lo que se pretendía realizar.

Cobertura del control. El control también puede ser global, departamental y operacional, dentro de los planes estratégicos, tácticos u operacionales, respectivamente. (p.150)

1.3. Definición de términos básicos

1.- Gestión. - Es el proceso emprendido por uno o más individuos para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera, trabajando solo, no podría alcanzar. (Ivancevich, 2005, p. 254)

2.- Personal. - Nombre genérico para designar el factor trabajo de una empresa, o conjunto de empleados que la forman. (Suarez y Otros, 1988, p. 280)

3.- Gestión de personal. - La gestión de personal, es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, formación remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo. (Chiavenato, 2009, p.7).

4.- Función. - Conjunto de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas. (Glosario de Términos Administrativos, 1982, p. 88).

5.- Administración. - La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control. (Amaru, 2009, p. 6)

6.- Funciones administrativas. - Las funciones administrativas es una secuencia cíclica y simultánea, pues están íntimamente relacionadas en interacción dinámica, con el fin de dinamizar los procesos en la empresa. La función administrativa en las organizaciones se desarrolla a través de cuatro funciones. Se presentan a continuación planear, organizar, dirigir y controlar. (Chiavenato, 2006, p. 143)

7.- Incidencia. -

Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. (Real Academia Española)

8.- Municipio. -

Entidad local formada por los vecinos de un determinado territorio para gestionar autónomamente sus intereses comunes. (Real Academia Española)

9.- Orientación de las personas.- El objeto es colocar a las personas en sus actividades dentro de la organización y dejar en claro sus funciones y objetivos. (Chiavenato, 2009, p.175)

10.- Diseño de puestos.- El diseño de puestos (job design) especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás. Cada puesto exige ciertas competencias de su ocupante para que lo desempeñe bien. Esas competencias varían conforme al puesto, el nivel jerárquico y el área de actuación. (Chiavenato, 2009, p.201)

11.-MDPR: Municipalidad Distrital de Pinto Recodo

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis

Hipótesis alterna

Hi: La gestión de personal incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo periodo 2017.

Hipótesis nula:

Ho: La gestión de personal no incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo periodo 2017.

2.2. Sistemas de variables

Variable independiente : Gestión de personal

Variable dependiente : Funciones administrativas

2.3. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es de tipo “aplicada”, porque tomaremos una teoría que nos guiará a solucionar un problema de impacto social, en beneficio de los ciudadanos, & Baptista, (2014)

Nivel de Investigación: La naturaleza del estudio de investigación, reúne las características de un estudio correlacional porque evaluaremos la incidencia o asociación existente entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. Siendo de carácter causa – efecto.

“La utilidad y el propósito de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”. Hernandez, Fernandez , & Baptista, (2014)

2.4. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, porque se desarrollará sin manipular deliberadamente variables. Y desde el punto de vista de la recolección de la información; la investigación es de tipo transversal.

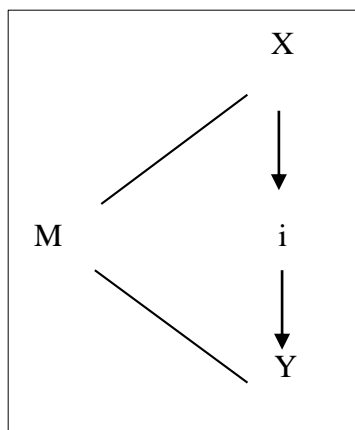
Hernández, Fernández & Baptista, (2014).

M = Muestra

Variable X = Gestión de Personal

Variable Y = Funciones Administrativas

i = Incidencia



2.5. Población y Muestra

Población: 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo. Incluidos administrativos, de limpieza y seguridad.

Muestra: Para identificar el número de cuestionario de encuestas a realizar, se utilizó la siguiente fórmula:

$$Muestra = \frac{N * \alpha^2 * p * q}{e * (N - 1) + \alpha^2 * p * q}$$

N= 56 trabajadores.

P = 80% = 0.8, Éxito

Q= 20% = 0.2, Fracaso

E = 1% = 0.01, Margen de error

$\alpha = 1.96$; $Z = 90\%$, Nivel de confianza

$$Muestra = \frac{56 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.01 * (56 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$Muestra = 55.50$$

$$Muestra = 56$$

Para desarrollar la investigación se requirió encuestar a 56 trabajadores de la MDPR; con un margen de error del 1% y un nivel de confianza del 90%.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el cumplimiento del objetivo de la investigación y contrastar las hipótesis se aplicó la siguiente técnica:

Encuesta: Se utilizó para registrar las condiciones que exigió la investigación sin manipular las respuestas de cada una de las variables, se aplicó a los 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017; nos permitió estandarizar los datos para su análisis estadístico.

Instrumentos

El cuestionario de encuesta: Con preguntas cerradas y teniendo en cuenta la escala de Likert con valores de 3 siempre, 2 a veces y 1 nunca. Con grado de mayor a menor intensidad; del 3 al 1 respectivamente.

2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Preparación de datos: De acuerdo a la naturaleza de las preguntas, se empleó un procesamiento de datos computarizado con el software estadístico SPSS 21.

Técnica estadística: Para corroborar la hipótesis se empleó Rho Spearman y para demostrar el cumplimiento de los objetivos, se utilizó las técnicas estadísticas de tablas y gráficos de distribución de frecuencias, y la correlación de las variables Gestión de Personal y Funciones Administrativas.

Tipo de análisis: En la investigación se empleó el análisis cuantitativo.

Los datos se presentaron en tablas de distribución de porcentaje y gráfico de barras.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Objetivo General: Conocer la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.

El 56% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces gestiona al personal adecuadamente y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.658; lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre gestión de personal y funciones administrativas. Demostrando así que, el eficiente desempeño de las funciones administrativas es resultado de una buena gestión de personal.

Objetivo específico primero: Analizar la gestión de personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.

Tabla 1

Incorporar a las personas.

Reclutamiento y selección de personal adecuado	F	%
Nunca	12	21%
A veces	40	72%
Siempre	4	7%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

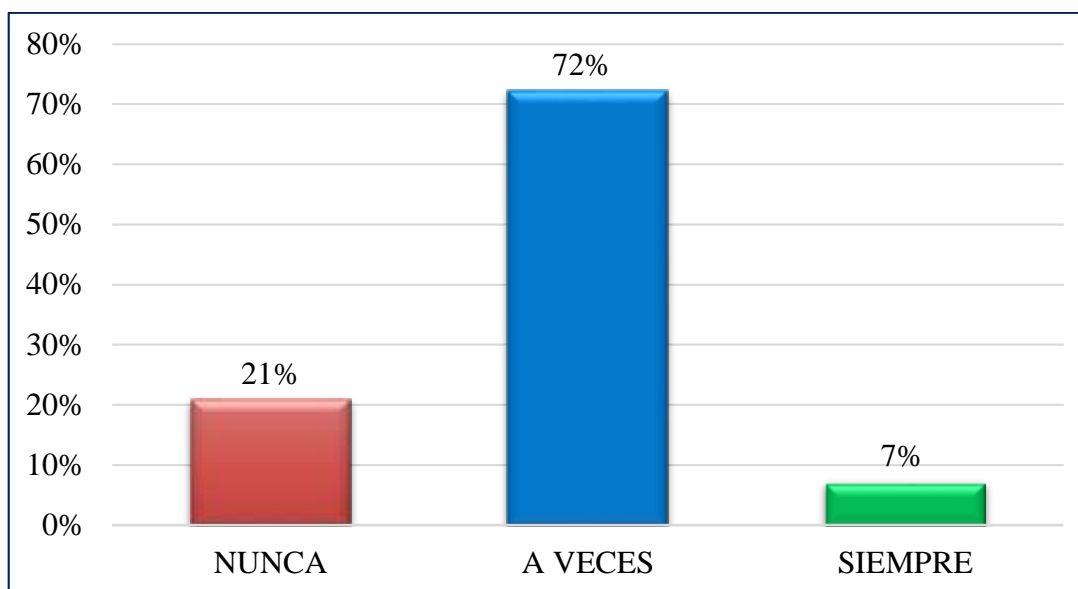


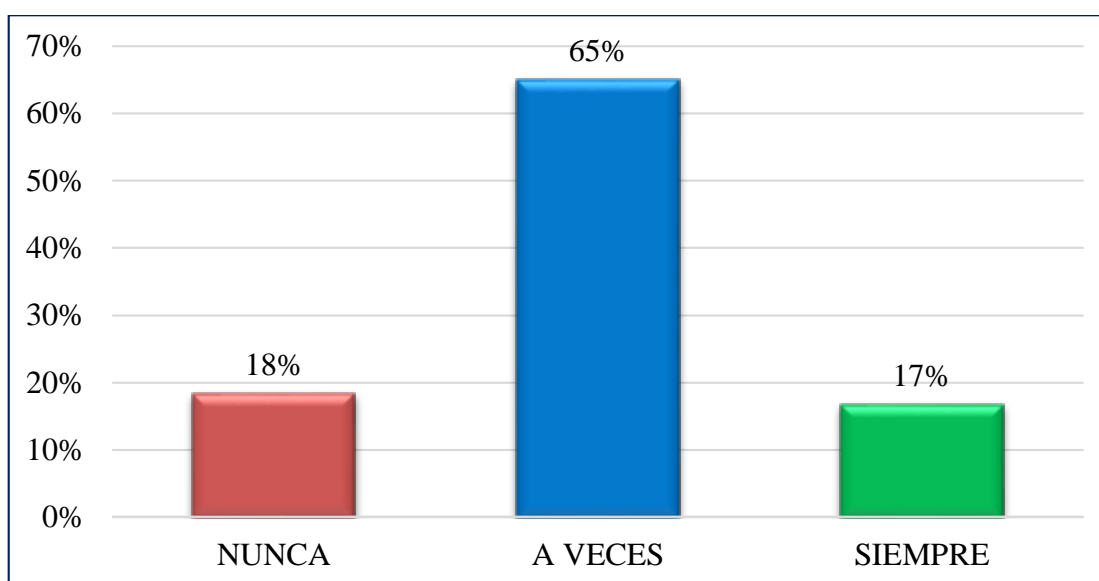
Figura 3: Incorporar a las personas. (Fuente: Elaboración Propia / Tabla 1).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1 y figura 3, el 72 % de los trabajadores considera que la MDPR a veces utiliza estrategias de reclutamiento y selección de personal, el 21 % considera que nunca utiliza estrategias de reclutamiento y selección de personal, y el 7% considera que siempre utiliza estrategias de reclutamiento y selección de personal. En ese sentido el área de RR.HH, no recluta al personal idóneo, puesto que la divulgación no se hace en todos los medios de comunicación posible, y la oferta laboral profesional y técnico desconocen la convocatoria. Por otro lado, en la selección de personal, los responsables de este proceso obvian el perfil del puesto que recomienda el MOF.

Tabla 2*Colocación de las personas.*

Inducción al personal adecuado	F	%
Nunca	10	18%
A veces	36	65%
Siempre	10	17%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

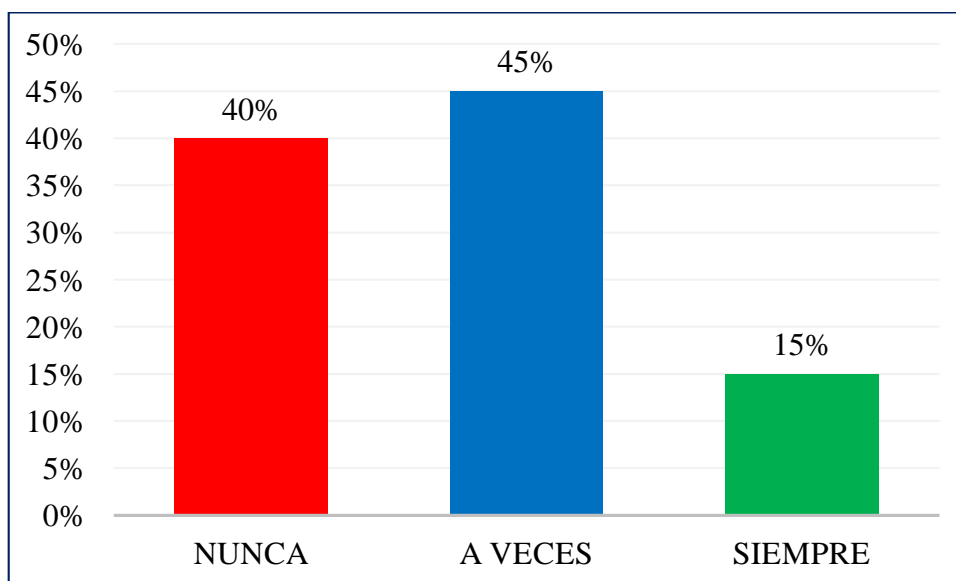
**Figura 4:** Colocación de las personas. (Fuente: Elaboración Propia/ Tabla 2).

Interpretación: De la tabla 2 y figura 4, se aprecia que el 65 % de los trabajadores cree que la MDPR a veces utiliza métodos de inducción al personal, el 18 % cree que nunca utiliza estrategias de inducción al personal y el 17 % cree siempre utiliza estrategias de inducción al personal. Es así que el área de RR.HH. no deja en claro al personal entrante sus funciones, los objetivos de la entidad y la importancia de la cultura institucional, como también las líneas de autoridad y responsabilidad no resultan claras para el personal entrante. La distribución de las tareas es desequilibrada, algunos trabajadores incurren en horas ociosas, mientras otras se sobrecargan con tareas. Y difícilmente evalúan el desempeño del personal.

Tabla 3*Recompensar a las personas.*

Remuneración adecuada	F	%
Nunca	22	40%
A veces	25	45%
Siempre	9	15%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

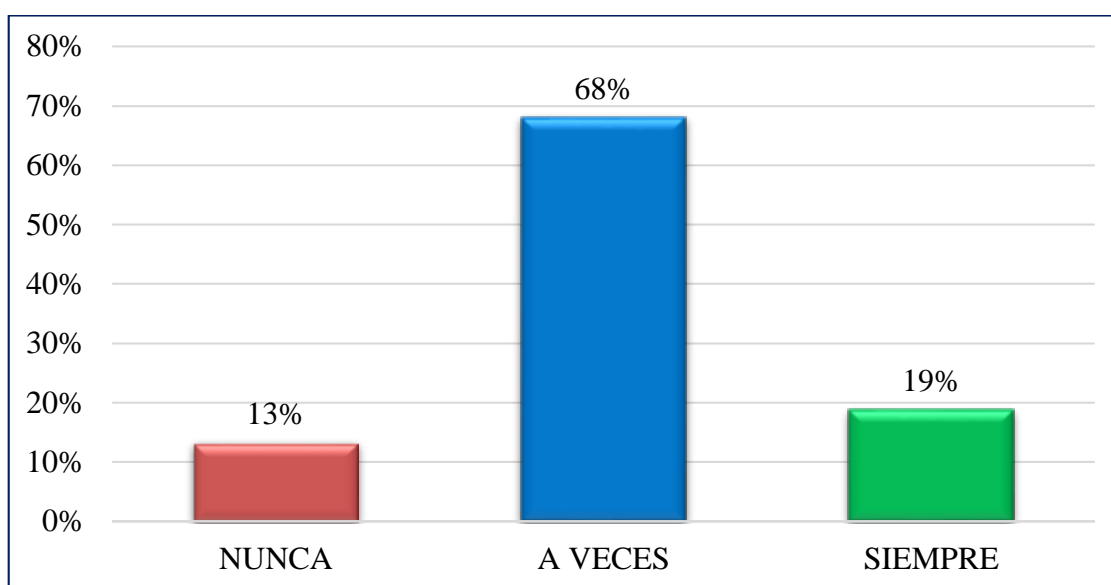
*Figura 5: Recompensar a las personas. (Fuente: Elaboración Propia / Tabla 3).*

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 3 y figura 5, el 45 % de los trabajadores considera que la MDPR a veces gestiona las remuneraciones adecuadamente, el 40 % considera que nunca gestiona las remuneraciones adecuadamente y el 15 % considera que siempre gestiona las remuneraciones adecuadamente. De manera que el personal no está satisfecho con la remuneración que percibe, así también el área de RR.HH. no cuenta con un programa de incentivos, mucho menos con incentivos salariales. De manera que otros servicios adicionales que dignifiquen el esfuerzo del personal no suman a recompensar.

Tabla 4*Desarrollo de las personas.*

Desarrollo de las personas adecuadamente	F	%
Nunca	7	13%
A veces	38	68%
Siempre	11	19%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 6:** Desarrollo de las personas. Fuente: Elaboración Propia / Tabla 4.

Interpretación: Se observa en la tabla 4 y figura 6, que, el 68 % de los trabajadores cree que la MDPR a veces gestiona el desarrollo de los mismos, el 19 % considera que siempre gestiona el desarrollo de los mismos y el 13 % considera que nunca gestiona el desarrollo de los mismos. En otras palabras, el área de RR. HH no cuenta con un programa de capacitaciones para el personal, limitando la creatividad e innovación que el personal pueda contribuir con la entidad. Y descuida el eje del Plan Bicentenario, respecto a la modernización del estado, que el personal debe conocer y ser parte de ello a través de la eficiencia y la productividad en el cumplimiento de sus metas.

Tabla 5*Retener a las personas.*

Retener a las personas adecuadamente	F	%
Nunca	12	22%
A veces	23	41%
Siempre	21	37%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

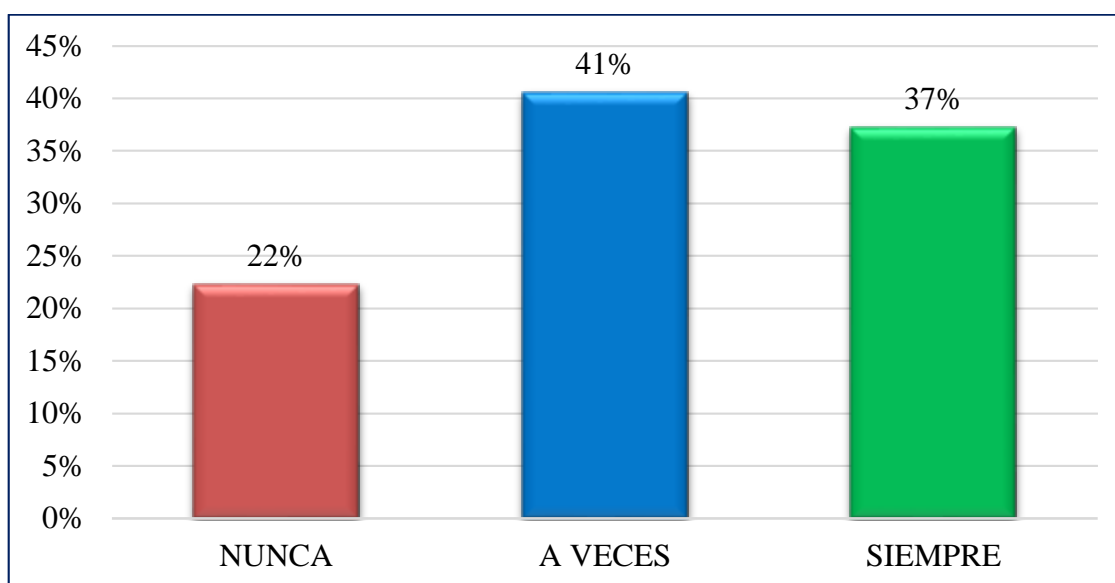


Figura 7: Retener a las personas.

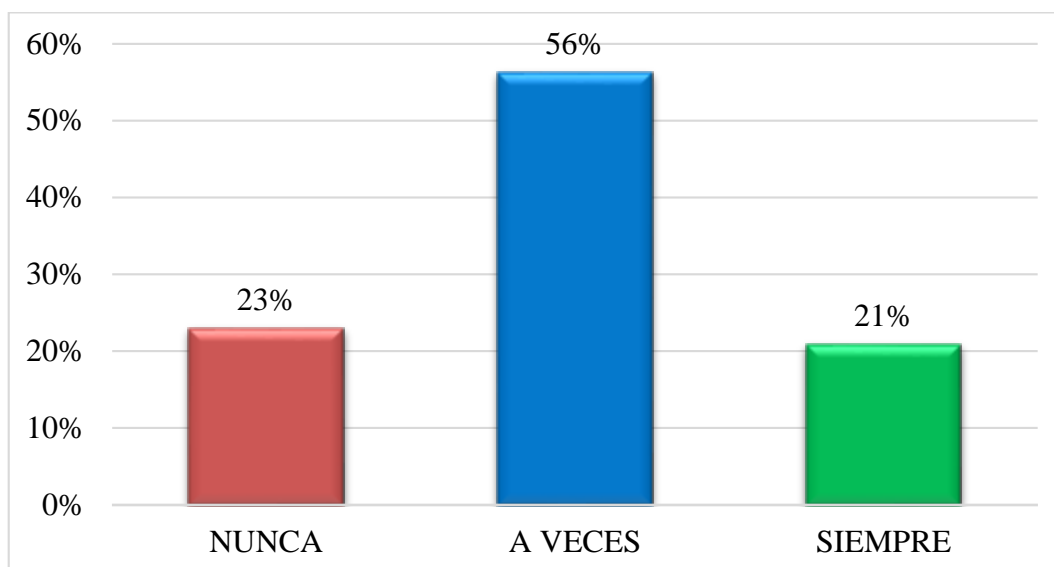
Fuente: Elaboración Propia / Tabla 5.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 7, se observa que, el 41 % de los trabajadores considera que la MDPR a veces administra adecuadamente retener a las personas, el 37 % considera que siempre administra adecuadamente retener a las personas y el 22 % considera que nunca administra adecuadamente retener a las personas. En ese contexto el área de RR.HH. gestiona regularmente la comunicación en la entidad, más aún la comunicación informal, por consecuencia el clima laboral es bueno. Así mismo, están regularmente satisfechos con respecto a las condiciones del ambiente de trabajo, cuentan con los equipos, herramientas y materiales necesarios para el trabajo del día día. Sin embargo, no reciben la atención médica y psicológica, que el personal demandaba en el momento oportuno.

Tabla 6*Variable Gestión de Personal.*

Gestión de personal adecuadamente	F	%
Nunca	13	23%
A veces	31	56%
Siempre	12	21%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 8:** Variable Gestión de Personal. Fuente: (Elaboración Propia / Tabla 6).

Interpretación: En la tabla 6 y figura 8, se observa que el 56% de los trabajadores considera que la MDPR a veces gestiona al personal adecuadamente, mientras el 23% considera que nunca gestiona al personal adecuadamente, y el 21% considera que siempre gestiona al personal adecuadamente.

Objetivo específico segundo: Describir las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.

Tabla 7

Planeación.

Planea adecuadamente	F	%
Nunca	3	6%
A veces	31	55%
Siempre	22	39%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

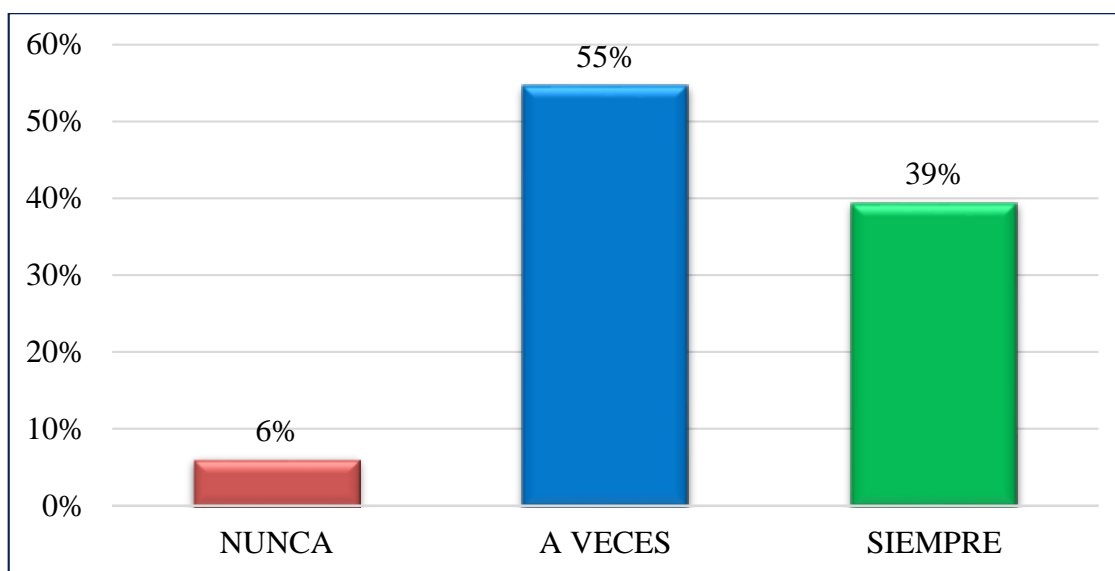


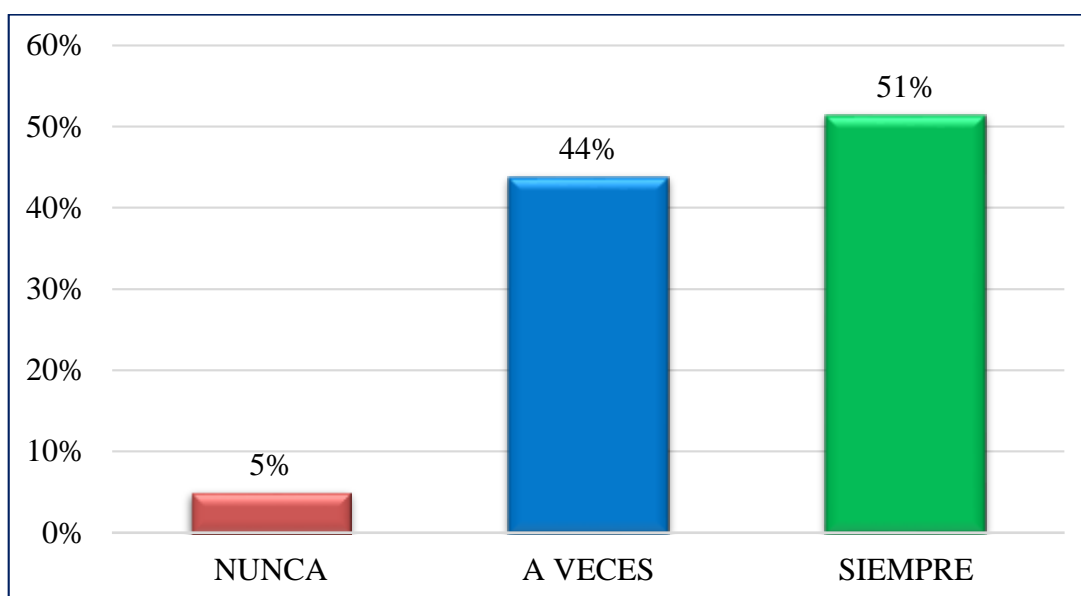
Figura 9: Planeación. (Fuente: Elaboración Propia / Tabla 7).

Interpretación: De la tabla 7 y figura 9, se evidencia que el 55% de los trabajadores considera que la MDPR a veces planea adecuadamente sus funciones administrativas, el 39 % considera que siempre planea adecuadamente sus funciones administrativas y el 6% considera que nunca planea adecuadamente sus funciones administrativas. En el sentido que regularmente alcanzan las metas que les proponen, regularmente utilizan todo el presupuesto asignado, y de manera óptima; como también, regularmente planifican sus actividades a desarrollar. Asimismo, no son ajenos a conocer los objetivos y políticas que rige la entidad.

Tabla 8*Organización.*

Organiza adecuadamente	F	%
Nunca	3	5%
A veces	25	44%
Siempre	28	51%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

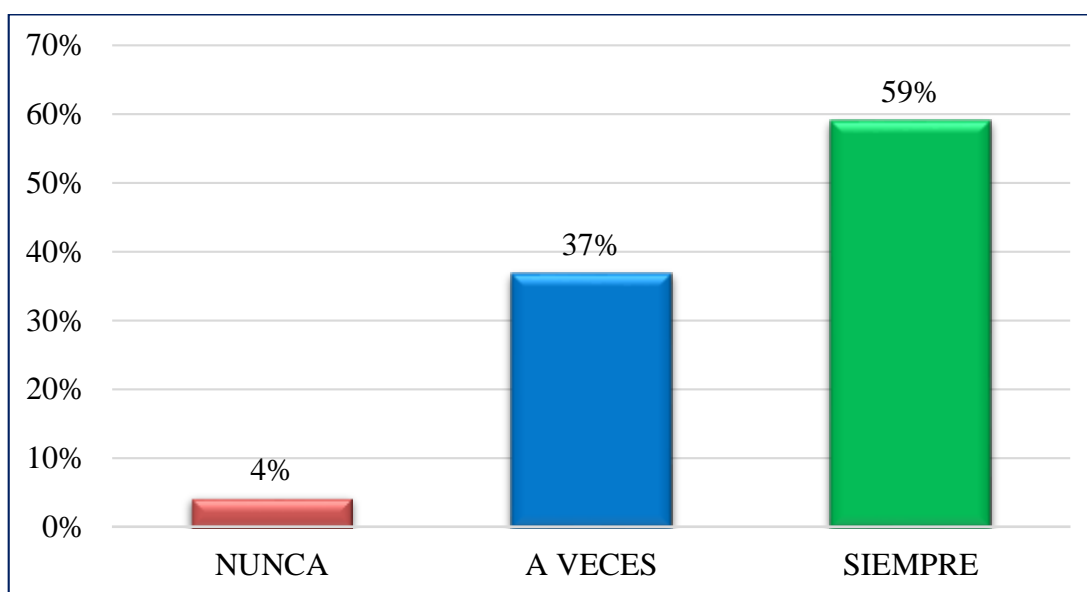
**Figura 10:** Organización. (Fuente: Elaboración Propia / Tabla 8).

Interpretación: De la tabla 8 y figura 10, se contrasta que el 51% de los trabajadores considera que la MDPR siempre organiza adecuadamente sus funciones administrativas, el 44 % considera que a veces organiza adecuadamente sus funciones administrativas y el 5% considera que nunca organiza adecuadamente sus funciones administrativas. Los trabajadores conocen el Manual de Organizaciones y Funciones, el Reglamento Interno de Trabajo, y demás documentos de gestión, tienen claro las líneas de autoridad y responsabilidad tanto para reportar información y supervisar al personal a su cargo. Siempre terminan las tareas en el tiempo estimado, sin dejar frecuentemente tareas para el siguiente día.

Tabla 9*Dirección.*

Dirige adecuadamente	F	%
Nunca	2	4%
A veces	21	37%
Siempre	33	59%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

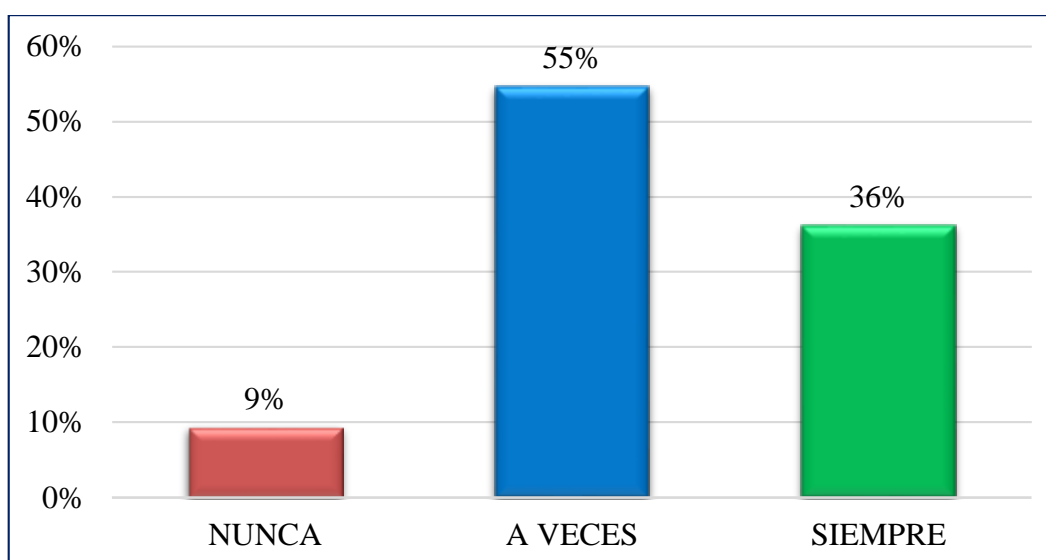
**Figura 11:** Dirección. ((Fuente: Elaboración Propia / Tabla 9).

Interpretación: Se abre el telón de la tabla 9 y figura 11, que el 59% de los trabajadores considera que la MDPR siempre dirige adecuadamente sus labores administrativas, el 37 % considera que a veces dirige adecuadamente sus labores administrativas y el 4% considera que nunca dirige adecuadamente sus labores administrativas. Pues la comunicación es eficaz con su jefe inmediato y/o subordinado; el jefe inmediato, adopta un estilo de liderazgo, que promueve el cumplimiento de sus funciones, así mismo el personal se siente motivado y/o motiva a sus subordinados, graficándose en un clima laboral transparente.

Tabla 10*Control.*

Controla adecuadamente	F	%
Nunca	5	9%
A veces	31	55%
Siempre	20	36%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 12:** Control. Fuente: Elaboración Propia / Tabla 10.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 12 se observa que, el 55% de los trabajadores considera que la MDPR a veces controla adecuadamente sus funciones administrativas, el 36 % considera que siempre controla adecuadamente sus funciones administrativas y el 9% considera que nunca controla adecuadamente sus funciones administrativas. En ese escenario, los jefes de área revisan periódicamente si las tareas y/o actividades del área se están cumpliendo, asimismo regularmente el jefe de área o la Gerencia evalúan el desempeño del personal utilizando herramientas como variación en el cumplimiento de metas, quejas y reclamos, ejecución del POI, asistencia, entre otras que optimizan la evaluación de los mismos. Con respecto a herramientas de control modernas, solo cuentan los sistemas administrativos de SIGA, PLAME, SIAF, OSCE 3.0 y sistemas de extranet, o aplicativos en internet que facilita el Estado peruano.

Tabla 11*Variable Funciones Administrativas.*

Funciones administrativas eficientemente	F	%
Nunca	3	6%
A veces	27	48%
Siempre	26	46%
Total	56	100%

Fuente: Elaboración Propia

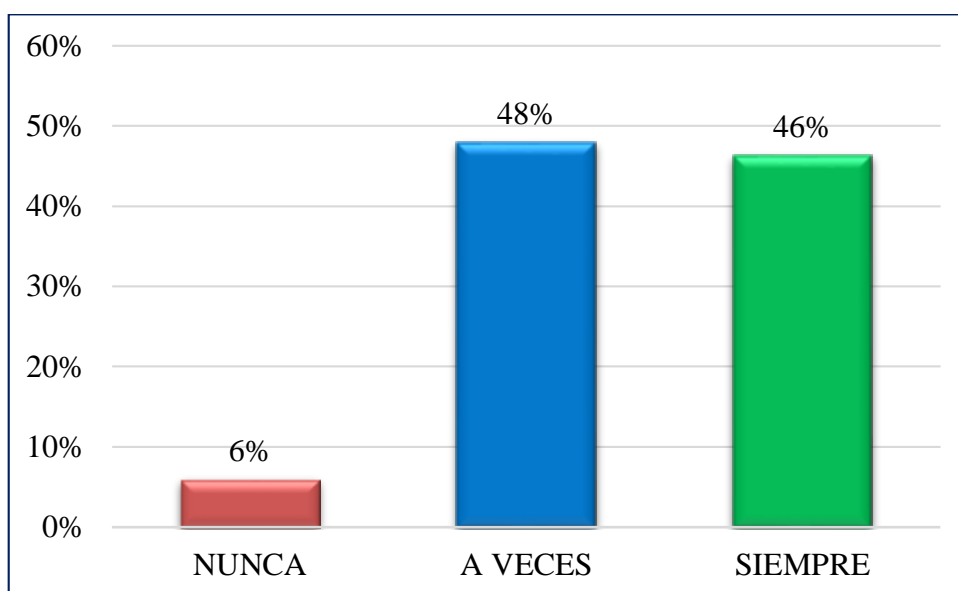


Figura 13: Variable Funciones Administrativas. (Fuente: Elaboración Propia / Tabla 11).

Interpretación: En la tabla 11 y figura 13, se observa que el 48% de los trabajadores considera que la MDPR a veces desempeña sus funciones administrativas eficientemente, el 46% considera que siempre desempeña sus funciones administrativas eficientemente, y el 6% considera que nunca desempeña sus funciones administrativas eficientemente.

Objetivo específico tercero: Demostrar la incidencia de la evaluación de gestión de personal en las funciones Administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.

Para analizar la incidencia de la variable gestión de personal en las funciones administrativas, se considera el siguiente rango de coeficiente de correlación:

Tabla 12

Rango de coeficiente de correlación.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Ibero Americana, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010.

Tabla 13

Incidencia de la variable gestión de personal en la variable funciones administrativas.

Correlaciones				
			Gestión de Personal	Funciones Administrativas
Rho Spearman	Gestión de Personal	coeficiente de correlación	1,000	,658
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	36	36
	Funciones Administrativas	coeficiente de correlación	,658	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	36	36

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: De acuerdo a los resultados que nos proporciona el Rho Spearman, demuestra que según el coeficiente de correlación (r) el resultado obtenido es de 0.658, lo que indica que, si existe una correlación pero que esta correlación por el resultado obtenido es positiva considerable, asimismo existe una significancia entre ambas variables, por lo que se acepta la Hi: La gestión de personal incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.

3.2. Discusión de resultados

La gestión de personal es un tema que se trata desde hace mucho tiempo, las personas se han vuelto importantes para las organizaciones de hoy; cabe resaltar, por las destrezas y habilidades que el colaborador dispone para la empresa. La evolución del concepto de colaborador como factor humano a piedra angular de la organización tomó su tiempo a lo largo de la historia humana, desde la esclavitud, pasando por la edad media, de amo – siervo, la revolución industrial, la era del conocimiento y la era tecnológica, pues el colaborador es

el actor del cumplimiento de los planes y objetivos de la organización, por ello es oportuno hacer hincapié en el interés de conocer la gestión del personal de la organización en todos los procesos que lo integran, en el caso de la presente investigación, se tiene como objetivo general, “Conocer la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017”. Llegando a la siguiente conclusión: 56% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces gestiona al personal adecuadamente y su nivel de incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017, es de 0.658.

A raíz de ello, teniendo como organización de estudio una municipalidad, comparo con la investigación de Inca (2015). Quien sostiene que la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. En ese sentido corroboro los resultados con la presente investigación, puesto que la correlación evaluada bajo el mismo parámetro de coeficiente de spearman indicó 0.658.

Del mismo modo Arbulú (2016). Concluyó que sí existe una relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372.

En tanto, el 56% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces gestiona al personal adecuadamente, frente al mayor porcentaje del 48% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces desempeña sus funciones administrativas eficientemente. Reafirmando el énfasis de la gestión del personal en las diferentes organizaciones, sean públicas o privadas, el papel que desempeñan comenzando desde el reclutamiento y selección del personal es decisivo para la eficiencia de las funciones de los puestos que integran la estructura orgánica. Los niveles de gobierno del Estado, las municipalidades deben ser tratadas con alto grado de profesionalismo y ética en la gestión del personal no dejándose conducir por prácticas ilegales como el nepotismo y el tráfico de influencias, sino con cautela de acuerdo a las

exigencias de la ley, al fin y al cabo, quienes van a recibir el servicio son los ciudadanos del centro poblados y distritos.

Por otro lado, Guillermo (2015). Concluye que la gestión del talento humano, incide de manera desfavorable en el desempeño de los trabajadores, pues observa que la empresa informática Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo no practica una buena selección de personal. Por lo que plantea estrategias basadas en programas de capacitación, tanto en lo administrativo como en lo técnico, contribuyendo a elevar el rendimiento integral en cada una de las áreas, beneficiando al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados. Asimismo, el área de Recurso Humano de la empresa Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo, mantiene un bajo nivel de motivación, desfavoreciendo el rendimiento laboral; presentándose el salario percibido como el primer menos motivador; la cual afecta de manera directa el rendimiento productivo de los empleados y por ende de la institución en estudio, pues no compensa con los requerimientos básicos que le exige la sociedad convulsionada en la cual vive.

Una vez más, la investigación de Guillermo (2015), avala la incidencia de la variable gestión de personal en la variable funciones administrativas.

Para que las funciones administrativas de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo proyecten resultados favorables se debe gestionar correctamente al personal, como afirman Robbins y Coulter (2010). Es importante destacar las prácticas laborales de alto rendimiento, que tienen el denominador común de mejorar el conocimiento, las habilidades y capacidades de los empleados de una organización: incrementar su motivación: disminuir la holgazanería en el trabajo y mejorar la retención de los empleados de calidad, así como promover que los de bajo desempeño se vayan. (p. 206 y 207). De esta manera ascender la cifra porcentual de 46% bueno en la gestión de las funciones administrativas que arrojó esta investigación.

CONCLUSIONES

1. El 56% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces gestiona al personal adecuadamente y su nivel de incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017, es de 0.658. Demostrando así que, los esfuerzos que se realicen o no se realicen en la gestión de personal, se evidenciará en el 65.8% de los resultados en las funciones administrativas.
2. El 56% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces gestiona al personal adecuadamente, el 23% considera que nunca gestiona al personal adecuadamente como resultado del 40 % mala en la dimensión de recompensar a las personas, refiriéndose a las remuneraciones e incentivos; así también el 21% mala en la dimensión incorporar a las personas, basándose en el reclutamiento y selección del personal. Y el 21% considera que siempre gestiona al personal adecuadamente; pues en la dimensión retener a las personas resultó el 37% bueno, sobresaliendo el clima laboral satisfactorio e instalaciones del ambiente de trabajo adecuado.
3. El 48% de los trabajadores considera que la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a veces desempeña sus funciones administrativas eficientemente. El 46% considera que siempre desempeña sus funciones administrativas eficientemente como resultado del 51% buena en la dimensión organización, refiriéndose al conocimiento de los documentos de gestión y el cumplimiento del propósito de la estructura orgánica; así mismo el 59% buena en la dimensión dirección, en el enfoque de una comunicación efectiva y un liderazgo transformacional notorio. Y el 6% considera que nunca desempeña sus funciones administrativas eficientemente.
4. El coeficiente de correlación (r_s) Rho Spearman presenta como resultado 0.658 el nivel de incidencia, por lo que se acepta la H_1 : La gestión de personal incide en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, implementar la Ley SERVIR como estrategia institucional para fortalecer los esfuerzos que viene desempeñando el área de personal, esta acción traerá como resultado no solo productividad en las funciones administrativas, sino también en las demás áreas de la municipalidad.
2. Se recomienda hacer una convocatoria eficiente a través de una difusión en todos los medios de comunicación posible, y atraer al personal preparado para las áreas que requiere la municipalidad, así también mejorar el sistema de incentivos bajo la premisa de la Administración Por Objetivos.
3. Las funciones administrativas deben ser ejecutadas con alto grado de responsabilidad, compromiso y coordinación. Se recomienda un taller de planeamiento estratégico para el personal en su conjunto, con el propósito de mostrarles que trabajar en la municipalidad es trabajar para el distrito. Así mismo, tener el asesoramiento de un coaching en gestión pública, para pulir las habilidades y destrezas del personal.
4. Se recomienda al área de recursos humanos, capacitarse en temas normativos de la gestión de recursos humanos que nuestra legislación exige, con intenciones de agilizar el proceso de reforma del servidor público, de esa manera la Ley SERVIR, sea un hecho; para contrarrestar el mal funcionamiento de la municipalidad en materia administrativa.

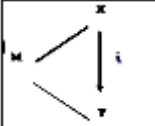
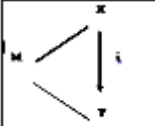
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo (Primera Edición)*. México: Pearson Educación.
- Arbulú, M. (2016). “*Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*”, (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto. Perú.
- Ayala, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Baldeos, Y. (2015). “*La gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima*”, (tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima edición)*. México: McGRAW -Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración del Talento Humano* (Tercera ed.). México: McGRAW -Hill Interamericana S.A.
- Diario Oficial El Peruano. (2017). *Un servicio público sin corrupción* (Edición Especiales).
- Fasanando, L. (2017). “*Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016*”, (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto. Perú.
- Flores, S. (2015). “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega periodo 2010-2013*”, (tesis de post grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Gareth, J., y Jennifer, G. (2010). *Administración Contemporánea, Sexta Edición*. México: McGRAW -Hill Interamericana S.A.
- Gary, D. (2001). *Administración de Personal, Octava Edición*. México: Pearson Educación.
- Guillermo, J. (2015). “*La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal en la empresa informática Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo 2014*” (tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Inca, K. (2015). “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*”, (tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

- Ivancevich, J. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Ediciones Mc Graw Hill.
- León, E. (2013). “*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu*”, (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos, 11^{va} edición*. México: Pearson Educación.
- Orrala, E. (2015). “*Análisis del desempeño de las funciones administrativas para el mejoramiento de la gestión del Cabildo de la Comuna Baños Termales de San Vicente, Parroquia Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015,*” (tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- Paredes, M. y Reátegui, N. (2017). “*Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria-Pucallpa, 2016*”, (tesis de grado). Universidad Privada de Pucallpa. Perú.
- Presidencia de la República de México, Coordinación General de Estudios Administrativos. (1982). *Glosario de Términos Administrativos*. México: Futura Editores, S.A.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. (Edición Vigésimotercera).
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración, Décima Edición*. México: Pearson Educación.
- Salas, A. (2016). “*La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016*”, (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto, Perú.
- Secretaría de Salud Laboral de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO. (2017). *La falta de recursos humanos y sus efectos sobre la salud laboral en el sector público*. España.
- Suarez, A. y Otros (1981). *Diccionario económico de la empresa, 3ra edición*. España: Ediciones Pirámide.
- Universidad de los Andes (2015). *Gestión Estratégica del Talento Humano en el Sector Público: Estado del Arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Ediciones Uniandes.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO, PERIODO 2017.								
PROBLEMA:¿CUÁL ES LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE PERSONAL EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO PERIODO 2017?								
OBJETIVO GENERAL: CONOCER LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO, PERIODO 2017.								
OBJETIVOS ESPECÍFICOS								
ANALIZAR LA GESTIÓN DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO, PERIODO 2017.		DESCRIBIR LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO, PERIODO 2017.		DEMOSTRAR LA INCIDENCIA DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAL EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO, PERIODO 2017.				
HI: LA GESTIÓN DE PERSONAL INCIDE EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO PERIODO 2017.			HO: LA GESTIÓN DE PERSONAL NO INCIDE EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO PERIODO 2017.					
VARIABLES								
VARIABLE INDEPENDIENTE : GESTIÓN DE PERSONAL			VARIABLE DEPENDIENTE : FUNCIONES ADMINISTRATIVAS					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL								
SEGÚN CHIAVENATO (2009). LA GESTIÓN DE PERSONAL, ES LA FORMA EN QUE LA ORGANIZACIÓN MANEJA SUS ACTIVIDADES DE RECLUTAMIENTO, FORMACIÓN REMUNERACIÓN, PRESTACIONES, COMUNICACIÓN, HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. (P.7)			PARA CHIAVENATO (2006). LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS ES UNA SECUENCIA CÍCLICA Y SIMULTÁNEA, PUES ESTÁN ÍNTIMAMENTE RELACIONADAS EN INTERACCIÓN DINÁMICA, CON EL FIN DE DINAMIZAR LOS PROCESOS EN LA EMPRESA. (P. 143)					
DEFINICIÓN OPERACIONAL								
SE REFIERE A LAS FUNCIONES PROPIAMENTE DICHAS DEL ÁREA DEL PERSONAL, CUYA INTENCIDAD DE CUMPLIR O NO LAS FUNCIONES DETERMINAN LA GESTIÓN.			SE REFIERE A LAS ACTIVIDADES Y TAREAS DE LOS TRABAJADORES BAJO EL ENFOQUE DE PLANEAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR.					
DIMENSIONES/INDICADORES								
INCORPORAR A LAS PERSONAS	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS MEDIBLES Y ALCANZABLES				
	SELECCIÓN DE PERSONAL			LAS POLÍTICAS FUNCIONAN COMO GUÍA ORIENTADORA				
COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS	ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS			ALCANZAR METAS				
	DISTRIBUCIÓN DE TAREAS			PROCEDIMIENTOS DEL TUPA Y GESTIÓN DE TRÁMITES				
	DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS			UTILIZA EL PRESUPUESTO ASIGNADO DE MANERA ÓPTIMA				
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			PLANIFICA SUS TAREAS Y ACTIVIDADES PERIÓDICAMENTE				
RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	MÉTODO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		ORGANIZACIÓN	CONOCER LAS FUNCIONES				
	REMUNERACIÓN			CUMPLE CON SUS ACTIVIDADES EN EL TIEMPO ESTABLECIDO				
	PROGRAMA DE INCENTIVOS			CONOCE EL MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES, EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES, Y EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO				
	INCENTIVOS SALARIALES U OTROS			ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA				
DESARROLLO DE LAS PERSONAS	PRESTACIONES Y SERVICIOS		DIRECCIÓN	FLUYE RECÍPROCAMENTE LA COMUNICACIÓN EFICAZ				
	CAPACITACIONES PERIODICAMENTE			ESTILO DE LIDERAZGO				
	EFICIENCIA DE LA CAPACITACIÓN			SE SIENTE MOTIVADO Y/O MOTIVA A SUS COLABORADORES				
	PROGRAMAS DE CRATIVIDAD E INNOVACIÓN			CLIMA ORGANIZACIONAL				
RETENER A LAS PERSONAS	GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO		CONTROL	REVISAR TAREAS CUMPLIDAS				
	COMUNICACIÓN			EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
	CLIMA LABORAL			UTILIZA HERRAMIENTAS DE CONTROL MODERNAS				
	CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO							
ATENCIÓN MÉDICA Y PSICOLÓGICA	SEGURIDAD OCUPACIONAL							
TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO		POBLACIÓN		TÉCNICA	INSTRUMENTO	ESCALA	
			56 ADMINISTRATIVOS, LIMPIEZA Y SEGURIDAD				ORDINAL:	
			MUESTRA				1 NUNCA	
NIVEL DE INVESTIGACIÓN			56 ADMINISTRATIVOS, LIMPIEZA Y SEGURIDAD		ENCUESTA	CUESTIONARIO DE ENCUESTA, PARA LAS DOS VARIABLES	2 A VECES	SIEMPRE

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 2:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Encuesta de Proyecto de investigación - TESIS

Buenos días / tardes:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para evaluar la Gestión de Personal y su incidencia en las Funciones Administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017, que nos permitirá tomar decisiones que promuevan su mejor desempeño.

Pedimos que conteste con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones:

Anota las respuestas marcando con una (X) en el espacio que indique la pregunta.

Sigue el orden de las preguntas y por favor no evada ninguna de ellas.

Evite en lo posible los borrones o marcas.

Le recomendamos sinceridad.

INFORMACIÓN GENERAL**Sexo:**

Femenino

Masculino

Edad:

De 19-24

De 25-32 años

De 33-40 años

De 41-48 años

De 49-56 años

Cargo:

Gerente

Jefe

Trabajador

Nivel Educativo

Inicial

Primaria

Secundaria completa

Secundaria Incompleta

Estudios Superiores Técnicos

Estudios Superiores Universitarios

Otros (Especificar).....

INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE: GESTIÓN DE PERSONAL

Pregunta	Intensidad De Respuesta		
	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
Incorporar a las personas			
¿El área de RR.HH. recluta al personal, haciendo uso de todos los medios de comunicación posible?			
¿El área de RR.HH. selecciona al personal, teniendo en cuenta que es un filtro que solo permite ingresar a la persona que cumple con los requisitos del puesto?			
Colocación de las personas			
¿El área de RR.HH. deja en claro al personal nuevo sus funciones; ¿objetivo, estructura y cultura organizacional?			
¿El área de RR. HH distribuye equilibradamente las tareas al personal?			
¿El área de RR. HH diseña, describe y analiza los puestos de acuerdo a las nuevas tendencias laborales?			

¿El área de RR. HH evalúa periódicamente el desempeño del personal?			
¿Los métodos de evaluación de desempeño son los más justos para el personal?			
Recompensar a las personas			
¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?			
¿El área de RR. HH cuenta con un programa de incentivos?			
¿Percibe incentivos salariales u otros periódicamente?			
¿Las prestaciones y servicios como; ¿vacaciones, aguinaldo, seguro de accidentes de trabajo, ayuda por enfermedad, día de descanso laborado, entre otros cubre sus expectativas económicas y de seguridad?			
Desarrollo de las personas			
¿El área de RR. HH pone en marcha capacitaciones para el personal?			
¿Cómo califica la eficiencia de las capacitaciones?			
¿El área de RR. HH promueve programas enfocados a desarrollar la creatividad e innovación del personal?			
¿El área de RR. HH gestiona adecuadamente la modernización del Estado vinculados al personal?			
Retener a las personas			
¿Cómo fluye la comunicación de empleado a empleado y de empleado empleador?			
¿Cómo califica el clima laboral en la entidad?			
¿Su lugar de trabajo es acondicionado referente a; iluminación, ventilación, temperatura y ruido?			
¿Cuenta con asistencia profesional a enfermedades psicológicas como la ansiedad, depresión y estrés?			
¿Su lugar de trabajo es seguro en cuanto a; ¿la prevención de accidentes, la prevención de incendios y la prevención de robos?			

INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE: FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Pregunta	Intensidad De Respuesta		
	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
Planeacion			
¿Los objetivos de la M. D. Pinto Recodo son medibles y alcanzables?			
¿Las políticas de la M. D. Pinto Recodo funcionan como guías orientadoras de la acción administrativa eficiente?			
¿Alcanza periódicamente las metas que se le proponen?			
¿Los procedimientos del TUPA, además de la gestión de trámites, ayudan a mejorar su desempeño?			
¿Utilizan todo el presupuesto asignado, y de manera óptima?			
¿Planifica sus actividades a desarrollar periódicamente?			
Organización			
¿Conoces tus funciones específicas?			
¿Cumples en el tiempo establecido con las actividades que su jefe inmediato le asigna?			
¿Conoce el ROF, MOF, y Reglamento interno de la entidad??			
¿Su puesto de trabajo se ajusta a la estructura del organigrama, que permite mejorar sus relaciones con su jefe inmediato y/o subordinado?			
Dirección			
¿Fluye recíprocamente la comunicación eficaz con su jefe inmediato y/o subordinado?			
¿Su jefe inmediato, adopta un estilo de liderazgo, que promueve el cumplimiento de sus funciones?			
¿Se siente motivado y/o motiva a sus subordinados?			

¿Cómo califica el Clima Organizacional en la entidad?			
Control			
¿Revisas periódicamente si las tareas y/o actividades del área se están cumpliendo?			
¿Su jefe inmediato o la Gerencia evalúan su desempeño?			
¿Su jefe inmediato utiliza herramientas de control modernas, que optimizan la evaluación?			